



**HAL**  
open science

# Un tutorat transversal à distance et en ligne pour l'université

Marie Micholet

► **To cite this version:**

Marie Micholet. Un tutorat transversal à distance et en ligne pour l'université. Linguistique. Université Paul Valéry - Montpellier III, 2018. Français. NNT : 2018MON30031 . tel-02019880

**HAL Id: tel-02019880**

**<https://theses.hal.science/tel-02019880v1>**

Submitted on 14 Feb 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# THÈSE

Pour obtenir le grade de  
Docteur

Délivré par **L'UNIVERSITE PAUL VALÉRY-MONTPELLIER 3**

**Préparée au sein de l'école doctorale 58  
Et de l'unité de recherche Praxiling UMR 5267 CNRS**

Spécialité : Sciences du langage

Section CNU07

**Présentée par Marie MICHOLET**

**UN TUTORAT TRANSVERSAL A  
DISTANCE ET EN LIGNE POUR  
L'UNIVERSITE**

Soutenue le 29 novembre 2018 devant le jury composé de

Monsieur Jacques BEZIAT, professeur,  
Université de Caen

Rapporteur

Monsieur Pierre-André CARON, Maître de  
conférences, Université de Lille

Expert

Madame Chantal CHARNET, professeur,  
Université Paul Valéry Montpellier 3

Directrice

Monsieur Alain JAILLET, professeur,  
Université de Cergy-Pontoise

Président du jury  
Rapporteur

Madame Chrysta PELISSIER, Maître de conférences,  
HDR, Université Paul Valéry Montpellier 3

Membre du jury



# RESUME

## UN TUTORAT TRANSVERSAL A DISTANCE ET EN LIGNE POUR L'UNIVERSITE

Ce travail de thèse a pour projet d'interroger les pratiques de tuteurs en ligne par l'analyse d'interactions tutorales situées étudiants/tuteur produites par le biais d'outils numériques de communication lors de formations institutionnelles à distance et en ligne. L'objectif est de dégager les indices susceptibles d'apporter des éléments de référence pour définir l'intervention tutorale transversale. Il s'agit de comprendre les processus de construction concernant les spécificités des missions du tuteur et les attentes de leur engagement dans l'enseignement et l'apprentissage vers la proposition d'une définition d'un tutorat transversal et de sa mise en place dans les formations à distance pour l'université. Le champ théorique est celui de l'ethnographie dans ses présupposés théoriques (démarche empirique) et par ses pratiques méthodologiques. Nous développons une enquête afin d'observer les interactions au travers des interventions tutorales qui s'attachent à accompagner les étudiants non sur un enseignement précis mais dans un positionnement transversal où se produisent les échanges entre des étudiants de master et une personne tutrice pendant deux années universitaires. La multimodalité des interactions tutorales permettra la constitution de collections de données émises par l'intermédiaire de communication numérique (outils synchrones et asynchrones). Ces données se composent de traces écrites laissées par les étudiants sur les forums de discussion, dans la correspondance par courrier électronique et dans des conversations synchrones. Les actions conversationnelles développées dans ce contexte permettront alors d'interpréter les phénomènes mis à jour lors de l'enquête. Cette recherche offre ainsi l'opportunité de proposer une comparaison entre la fonction académique de tuteur en ligne et la réalité de sa position dans les formations à distance et de soumettre des pistes pour une meilleure intégration du tutorat en ligne dans les formations. L'objectif final étant de proposer un prototype des pratiques tutorales dans la perspective d'une mise en place d'un tutorat en ligne dans les formations numériques universitaires.

**Mots-clés : tutorat transversal, tutorat en ligne, formation universitaire à distance, ethnographie, interactions instrumentées, étudiants à distance.**

# ABSTRACT

## A TRANSVERSAL TUTORING ONLINE IN DISTANCE EDUCATION FOR THE UNIVERSITY

The goal of this thesis is to assess the online tutoring through an analysis of tutoring interactions between students and tutors using digital communication tools during distance and online institutional education. The objective is to identify indexes that can be referential in determining cross-cutting tutorial activity. It is an attempt to understand the process of determining the specificities of the missions of tutors and the expectations of their participation in teaching and learning with the view to establish an cross-cutting tutoring activity and its implementation in distance education for the university. The theoretical framework is that of ethnography in its theory (empirical approach) and its methodological approaches. We are preparing a survey in order to observe tutoring-based interactions which focus on guiding students not in a specific discipline, but rather in a cross-section of disciplines, characterised by discussions between Master's Degree students and a tutor for two years. The multi-modality of tutoring will lead to the collection of data resulting from digital communication tools (both synchronous and non-synchronous). The data will thus be composed of both written traces left by students in discussion forums, email and in synchronous conversations. Conversations carried out within this context will thus enable the analysis of the phenomena obtained during the survey. This study thus serves as an opportunity to compare the academic duty of online tutors and the reality of their place in distance education and to provide the way forward for a better integration of online tutoring into education. The overall goal is to come up with a prototype of tutoring activities with the view to create an online tutoring in digital education.

**Key words: transversal tutoring, online tutoring, distance university education, ethnography, instrumented interactions, distance students.**

# CITATIONS

*« Le tutorat dans la formation n'est pas accessoire, mais fait partie intégrante d'une démarche pédagogique globale visant à permettre à l'apprenant d'être, ou de devenir, l'acteur de sa formation ». (Lisowski, 2009 : 43)*

*« Ce nouveau partenaire sans statut ni fonction stable, chargé de tout ce qui pourra faciliter l'appropriation par l'étudiant des ressources mises à sa disposition, qu'on appelle généralement "le tuteur" » (Jacquinot-Delaunay, 2008 : 179).*

# REMERCIEMENTS

Je voudrais remercier ma directrice de thèse, madame Chantal Charnet, professeur des universités, directrice des études du Master Humanités numériques à l'ITIC (Institut des Technosciences de l'Information et de la Communication, Université Paul-Valéry Montpellier 3), pour m'avoir accompagnée tout au long de mes études en Master 2 et de mes travaux de doctorat sur le tutorat à distance et en ligne, activité désormais indispensable dans toute formation universitaire à distance. Je lui suis également reconnaissante de m'avoir confié la responsabilité d'un enseignement sur la mise en place du tutorat et de l'accompagnement dans les formations à distance. Je la remercie pour ses conseils éclairés, sa direction et sa disponibilité. Tout cela a contribué à faire de ces années de doctorat une expérience passionnante et riche en apport de compétences nouvelles.

J'adresse également mes plus vifs remerciements à messieurs Jacques Béziat, professeur des universités, et Alain Jaillet, professeur des universités, pour avoir accepté de faire également partie du jury et d'avoir accepté la tâche de rapporteur et la charge de travail que cela représente.

J'adresse de même mes remerciements à madame Chrysta Pélissier, MCF HDR et à monsieur Pierre-André Caron, MCF pour avoir accepté de faire partie du jury de ma thèse.

J'adresse un grand merci aux deux directeurs des études des formations que j'ai pu avec leur accord observer pendant deux ans.

Mes remerciements vont également aux étudiants des deux formations pour m'avoir permis de récolter les traces de nos échanges dans les différents outils numériques de communication que nous avons utilisés. Merci également à tous les étudiants que j'accompagne de mon mieux depuis huit années et qui enrichissent mon expérience de la formation à distance et en ligne.

Je n'oublie pas de remercier Stéphanie et Nathalie pour leur écoute attentive et leur patience dans les moments de doute.

Enfin, un immense merci à ma famille qui a su me laisser un espace de travail nécessaire à la réalisation de ce projet, et surtout à Dominique, mon conjoint, pour son soutien sans faille.

# SOMMAIRE

<b>RESUME .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>CITATIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>4</b>
<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>8</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>10</b>
<b>LISTE DES EXTRAITS .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE .....</b>	<b>15</b>
<b>PARTIE 1 – CADRE CONTEXTUEL : LA FORMATION ET LE TUTORAT A DISTANCE ET EN LIGNE A L’UNIVERSITE .....</b>	<b>26</b>
<b>CHAPITRE 1 .....</b>	<b>27</b>
<b>1 L’ENVIRONNEMENT DU TUTORAT A DISTANCE ET EN LIGNE .....</b>	<b>27</b>
1.1 L’université numérique et la formation à distance .....	29
1.2 Les espaces et outils numériques pour la formation à distance .....	41
1.3 La posture des acteurs de la formation à distance.....	54
1.4 Bilan du chapitre .....	62
<b>CHAPITRE 2 .....</b>	<b>63</b>
<b>2 UN TUTORAT POUR LA FORMATION A DISTANCE ET EN LIGNE .....</b>	<b>63</b>
2.1 Le tutorat à distance pour l’université.....	65
2.2 Une place et une fonction pour le tutorat à distance .....	76
2.3 Le caractère communicationnel de l’activité tutorale .....	88
2.4 Bilan du chapitre .....	98
<b>CHAPITRE 3 .....</b>	<b>99</b>

<b>3</b>	<b>METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>99</b>
3.1	Observer le tutorat en terrain numérique.....	101
3.2	Une enquête multisituée : description des terrains .....	111
3.3	Une collection de données multimodales : présentation du corpus .....	127
3.4	Bilan du chapitre.....	139
<b>PARTIE 2 – ANALYSE DES ECHANGES COMMUNICATIONNELS</b>		
<b>D’UN TUTORAT multimodal : EMERGENCE D’UNE ACTIVITE</b>		
<b>TUTORALE TRANSVERSALE..... 140</b>		
<b>CHAPITRE 4 ..... 141</b>		
<b>4</b>	<b>LES ECHANGES TUTORAUX : LA DEMARCHE DE COMMUNICATION</b>	
	<b>DU TUTEUR TRANSVERSAL.....</b>	<b>141</b>
4.1	Le tutorat asynchrone proactif : anticipation des besoins étudiants .....	143
4.2	Le tutorat asynchrone réactif : répondre à la demande des étudiants .....	161
4.3	Le tutorat synchrone : prolongement des échanges asynchrones .....	179
4.4	Bilan du chapitre.....	192
<b>CHAPITRE 5 ..... 193</b>		
<b>5</b>	<b>LES INTERVENTIONS TUTORALES : L’ACTIVITE DU TUTEUR</b>	
	<b>TRANSVERSAL .....</b>	<b>193</b>
5.1	L’identification et l’interprétation de la demande étudiante .....	195
5.2	L’organisation de la réponse tutorale transversale.....	222
5.3	L’activité croisée entre les échanges asynchrones et synchrones .....	234
5.4	Bilan du chapitre.....	244
<b>CHAPITRE 6 ..... 245</b>		
<b>6</b>	<b>L’ANALYSE DE LA SITUATION TUTORALE TRANSVERSALE .....</b>	<b>245</b>



6.1	La réalité de terrain de l'activité tutorale transversale .....	247
6.2	Les étapes saillantes de l'activité tutorale transversale .....	259
6.3	La situation du tutorat transversal dans les dispositifs actuels .....	269
6.4	Bilan du chapitre .....	287
<b>CHAPITRE 7 .....</b>		<b>288</b>
<b>7</b>	<b>PROPOSITION POUR UN TUTORAT TRANSVERSAL A DISTANCE ET EN LIGNE DANS LES UNIVERSITES.....</b>	<b>288</b>
7.1	Le champ d'action et les caractéristiques d'une démarche tutorale transversale ...	289
7.2	La description des composants du tutorat transversal.....	298
7.3	Des préconisations pour le tuteur transversal .....	308
7.4	Bilan du chapitre .....	324
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>		<b>326</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>333</b>
<b>ANNEXES .....</b>		<b>350</b>
<b>Annexe 1 : Répartitions des messages par thème et par mode de production .....</b>		<b>351</b>
<b>Annexe 2 : Sujets de discussions par mode de communication, thèmes et outils .....</b>		<b>352</b>
<b>Annexe 3 : Discussions issues du forum, citées dans la thèse .....</b>		<b>361</b>
<b>Annexe 4 : Discussions issues du courrier électronique citées dans la thèse .....</b>		<b>404</b>
<b>Annexe 5 : Florilèges de discussions issues des clavardages citées dans la thèse.....</b>		<b>425</b>
<b>TABLE DES MATIERES .....</b>		<b>462</b>

# LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Principales fonctionnalités des outils de Moodle .....	43
Figure 2 : Comparaison / discussions en face à face/forum (Mangenot, 2008b : 12) .....	48
Figure 3 : Les actions de l'enseignant en situation d'enseignement (Safourcade, 2009 : 2).....	57
Figure 4 : Compétences associées aux fonctions tutorales (Denis, 2003 : 28).....	82
Figure 5 : Modèles de la fonction tutorale et types d'apprenants (Glikman, 2008 : 8) .....	92
Figure 6 : En tête message du forum M2g.....	104
Figure 7 : En tête message du forum M2i.....	104
Figure 8 : En-tête d'un courrier électronique .....	105
Figure 9 : Traces d'une discussion écrite synchrone.....	106
Figure 10 : Le guide de l'étudiant conçu par le tuteur [M2g].....	115
Figure 11 : La fiche de suivi utilisée par le tuteur [M2g] .....	115
Figure 12 : Trombinoscope créé par le tuteur à partir des fiches d'étudiants [M2g].....	116
Figure 13 : Fiche de suivi des étudiants fourni par la plateforme [M2i] .....	117
Figure 14 : Trombinoscope fourni par la plateforme [M2i] .....	117
Figure 15 : Espace de la formation dans Moodle [M2g] .....	118
Figure 16 : Page de présentation de l'espace du tutorat dans Moodle [M2g].....	119
Figure 17 : Forum du tutorat dans Moodle [M2g] .....	121
Figure 18 : Espace de la formation dans Accel [M2i] .....	122
Figure 19 : Espace des contributions dans Accel [M2i] .....	123
Figure 20 : Atelier d'accompagnement des étudiants dans Accel [M2i] .....	124
Figure 21 : Forum du tutorat dans Accel [M2i] .....	126
Figure 22 : Aperçu d'une fiche ethnographique du journal d'observation.....	134
Figure 23 : Illustration des échanges asynchrones proactifs.....	143
Figure 24 : Illustration des échanges asynchrones réactifs .....	162
Figure 25 : Echanges synchrones en texte écrit .....	179
Figure 26 : Répartition des catégories thématiques de la demande étudiante .....	214
Figure 27 : Fil de discussion « <i>Se présenter</i> » [Forum M2g] .....	236
Figure 28 : Fil de discussion « <i>A propos de ...partageons notre veille</i> » [forum M2g].....	238
Figure 29 : Exemple stratégie de réponse pour le tuteur .....	274
Figure 30 : Scénario inspiré du discours de Ernst (2004).....	275

Figure 31 : Exemple de sections du guide de l'étudiant et page d'introduction [M2g].....311

# LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Etabli à partir de la typologie proposée par Denis (2003).....	75
Tableau 2 : Les acteurs et leur mission dans les formations [M2g et M2i] .....	110
Tableau 3 : Descriptif des sections du module tutorat [M2g].....	120
Tableau 4 : Descriptif des rubriques de l'atelier d'accompagnement [M2i] .....	125
Tableau 5 : Les données de recherche récoltées en chiffres .....	128
Tableau 6 : Organisation des données par critères d'observation et d'analyse .....	132
Tableau 7 : Thèmes de discussions proactifs du tuteur en ligne [forums M2g et M2i] .....	148
Tableau 8 : Thèmes des fils de discussions des étudiants [forums M2g et M2i].....	164
Tableau 9 : Usages du clavardage (Lamy, 2006 : 5).....	180
Tableau 10 : Récapitulatif des thèmes des conversations synchrones [M2g et M2i].....	182
Tableau 11 : Sujets 1 à 6 dans une conversation collective, [25 oct, M2g].....	184
Tableau 12 : Sujets 1 à 6 dans une conversation individuelle [22 nov M2i] .....	185
Tableau 13 : Les questions de relance du tuteur [clavardage du 25 oct, M2g].....	189
Tableau 14 : Les questions de relance du tuteur [clavardage 22 nov, M2i] .....	190
Tableau 15 : Catégories de sujets abordés dans les interactions étudiants/tuteur .....	196
Tableau 16 : Synthèse des interventions tutorales transversales [formation M2g et M2i].....	249
Tableau 17 : Scénariogramme actuel de l'activité tutorale [M2i et M2g].....	257
Tableau 18 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 1/3.....	277
Tableau 19 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 2/3.....	280
Tableau 20 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 3/3.....	283
Tableau 21 : Demandes des étudiants et actions tutorales en retour .....	297
Tableau 22 : Relations entre les différents composants du tutorat transversal .....	307

# LISTE DES EXTRAITS

Extrait 1 : Message du forum discussion « <i>Question messagerie ENT</i> » [M2g] .....	129
Extrait 2 : Un message du forum M2i sans titre intégré .....	129
Extrait 3 : Eléments de contextualisation d'une conversation instantanée [M2g] .....	130
Extrait 4 : Repérage des thèmes abordés dans une conversation instantanée [M2g] .....	131
Extrait 5 : Contexte de la discussion, 1 <sup>ère</sup> partie du journal d'observation .....	135
Extrait 6 : Ouverture/fermeture des messages, 2 <sup>ème</sup> partie du journal d'observation.....	136
Extrait 7 : Analyse de la discussion, 3 <sup>ème</sup> partie du journal d'observation .....	137
Extrait 8 : Analyse de l'intervention du tuteur, 4 <sup>ème</sup> partie du journal d'observation .....	137
Extrait 9 : Message d'accueil posté par le tuteur [forums M2g et M2i].....	146
Extrait 10 : Message d'accueil et de relance posté par le tuteur [forum M2g] .....	146
Extrait 11 : Message d'accueil et de relance posté par le tuteur [forum M2i] .....	147
Extrait 12 : Message d'accueil posté par le tuteur à l'adresse d'un étudiant [forum M2i] ....	147
Extrait 13 : Message d'information posté par le tuteur [forum M2g] .....	150
Extrait 14 : Message d'information du tuteur [forum M2i] .....	151
Extrait 15 : Message d'information du tuteur [forum M2i] .....	151
Extrait 16 : Message régulièrement posté par le tuteur [forum M2g et M2i] .....	152
Extrait 17 : Ext du fil de discussion « <i>annonce de l'ouverture des cours</i> » [forum M2i] .....	152
Extrait 18 : Ext du fil de discussion « <i>annonce de l'ouverture des cours</i> » [forum M2g] .....	153
Extrait 19 : Message de relance du tuteur pour inciter à la participation [forum M2g] .....	154
Extrait 20 : Interpellation du tuteur après un problème de communication [forum M2i] .....	155
Extrait 21 : Interpellations individuelles envoyées par le tuteur [M2g M2i].....	157
Extrait 22 : Première partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i] .....	158
Extrait 23 : Deuxième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i] .....	158
Extrait 24 : Troisième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i] .....	159
Extrait 25 : Quatrième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i].....	159
Extrait 26 : Interpellation du tuteur après l'absence d'un étudiant [mèl 5/11 M2g] .....	160
Extrait 27 : Réponse d'un étudiant interpellé par le tuteur [M2g].....	161
Extrait 28 : Deux questionnements d'étudiants [forum M2g] .....	165
Extrait 29 : Réponses du tuteur au questionnement des étudiants [forum M2g] .....	166
Extrait 30 : Question amorçant une discussion entre étudiants et le tuteur [forum M2g] .....	167

Extrait 31 : Question d'étudiant amorçant une discussion [forum M2g] .....	168
Extrait 32 : 1 <sup>er</sup> message concernant la constitution d'un groupe FaceBook [forum M2g] .....	169
Extrait 33 : Message d'étudiant en difficulté [forum M2g] .....	170
Extrait 34 : Message posté par un étudiant s'adressant au tuteur [forum M2g] .....	171
Extrait 35 : Exemples de courrier électronique envoyés par les étudiants [M2g et M2i] .....	174
Extrait 36 : Réponse individuelle transférée dans le forum [forum M2i].....	175
Extrait 37 : Message d'étudiant interpellant le tuteur sur sa situation [M2g] .....	175
Extrait 38 : Messages envoyés par les étudiants par courrier électronique [M2g et M2i] .....	178
Extrait 39 : Prise de parole du tuteur [clavardage,22 oct, M2g] .....	186
Extrait 40 : Réponses des étudiants [clavardage 22 oct, M2g] .....	188
Extrait 41 : Réponse des étudiants [clavardage, 22 oct, M2i] .....	188
Extrait 42 : Extraits de fermeture de clavardage [M2g et M2i] .....	191
Extrait 43 : Message de la discussion « <i>une rencontre Skype</i> », [forum M2g].....	198
Extrait 44 : Message de la discussion « <i>ouverture de cours</i> » [forum M2g] .....	198
Extrait 45 : Message de la discussion « <i>synthèse de tchat</i> », [forum M2i].....	199
Extrait 46 : Courrier électronique de relance du tuteur [M2g] .....	199
Extrait 47 : Courrier électronique de relance du tuteur [M2i] .....	199
Extrait 48 : 1 <sup>er</sup> message d'un échange en courrier électronique [M2g].....	200
Extrait 49 : Réponse du tuteur, fil de discussions « <i>Module 6</i> », [forum M2g].....	203
Extrait 50 : Réponse du tuteur, fil de discussions « <i>Devoir techno pédago</i> » [forum M2i] ...	204
Extrait 51 : Réponse du tuteur, fil de discussions « <i>Les MOOCs</i> » [forum M2i] .....	204
Extrait 52 : Réponse du tuteur, fil de discussions « <i>ouverture de cours</i> » [forum M2g] .....	204
Extrait 53 : Réponse du tuteur, fil de discussion « <i>Groupe Facebook</i> » [forum, M2g].....	205
Extrait 54 : Conversation en clavardage collectif du 8 octobre, [ M2i] .....	206
Extrait 55 : Suite de conversation en clavardage collectif du 8 octobre [M2i].....	207
Extrait 56 : Demande étudiante « <i>Quelques doutes pour le stage</i> » [mèl M2g] .....	208
Extrait 57 : Demande étudiante « <i>A propos du binôme de travail</i> » [mèl M2i].....	209
Extrait 58 : Conversation en clavardage individuel avec EtuT22 le 12 nov, [M2i].....	211
Extrait 59 : Conversation en clavardage individuel du 6 déc, [M2i] .....	211
Extrait 60 : Suite conversation en clavardage individuel du 6 déc. [ M2i] .....	211
Extrait 61 : Suite conversation en clavardage individuel du 6 déc. [M2i] .....	211
Extrait 62 : Conversation en clavardage individuel [3 janv, M2i] .....	212
Extrait 63 : 1 <sup>er</sup> message « <i>je sature au niveau de la formation</i> » [EtuT28, avr M2i].....	215
Extrait 64 : 1 <sup>er</sup> message « <i>Mon planning a évidemment explosé</i> » [EtuT28, mai, M2i] .....	216

Extrait 65 : 1 <sup>er</sup> message « <i>un bilan de ma situation</i> » [EtuT28, mai, M2i] .....	217
Extrait 66 : 1 <sup>er</sup> message « <i>pas pu me connecter vendredi au tchat</i> » [EtuT28, mai, M2i] .....	218
Extrait 67 : 1 <sup>er</sup> message « <i>Ma situation</i> » [EtuT28, mai, M2i] .....	220
Extrait 68 : 1 <sup>er</sup> message « <i>Discussion avec la tutrice ?</i> », [forum M2g] .....	227
Extrait 69 : 1 <sup>er</sup> message discussion « <i>Groupe Facebook ?</i> » [forum M2g] .....	228
Extrait 70 : 1 <sup>er</sup> message discussion « <i>Café des étudiants</i> » [forum M2g] .....	229
Extrait 71 : 1 <sup>er</sup> message discussion « <i>problème M2g</i> » [Etu5 mèl, M2g].....	230
Extrait 72 : 1 <sup>er</sup> message « <i>Problème de dépôt de travail dans le wiki</i> » [Etu3 mèl, M2g] ....	230
Extrait 73 : 1 <sup>ère</sup> réponse du tuteur dans la discussion « <i>problème M2g</i> », [M2g] .....	231
Extrait 74 : 1 <sup>ère</sup> réponse du tuteur, « <i>Problème de dépôt de travail dans le wiki</i> » [M2g] .....	231
Extrait 75 : Message du tuteur, « <i>Cours Module 3</i> » [forum M2g].....	232
Extrait 76 : Message du tuteur envoyé à l'enseignant [mèl M2g] .....	232
Extrait 77 : Dernier message du tuteur pour Etu5, « <i>Problème M2g</i> » [mèl M2g].....	233
Extrait 78 : Dernier message du tuteur pour Etu3, « <i>Problème dépôt...</i> » [mèl M2g].....	233
Extrait 79 : Message de présentation du tuteur, « <i>présentation</i> » [forum M2g et M2i].....	237
Extrait 80 : Message d'information du tuteur discussion « <i>cours de Ens3</i> » [mèl M2g].....	239
Extrait 81 : Message du tuteur, discussion « <i>une rencontre slype</i> », [forum M2g] .....	240
Extrait 82 : Message du tuteur, discussion « <i>participation aux cours</i> » [forum M2g] .....	242
Extrait 83 : Courrier électronique de relance du tuteur [mèl M2g].....	242
Extrait 84 : Texte d'accueil dans l'espace d'accompagnement des étudiants [M2i] .....	251
Extrait 85 : Texte d'ouverture du fil de discussion « <i>se présenter</i> ».....	252
Extrait 86 : Ouverture du fil de discussion « <i>forum entre nous</i> » .....	252
Extrait 87 : Ouverture du fil de discussion « <i>Charte</i> ».....	252
Extrait 88 : Ouverture du fil de discussion « <i>rencontres synchrones</i> ».....	253
Extrait 89 : Ouverture du fil de discussion « <i>rencontres synchrones</i> ».....	254
Extrait 90 : Ouverture du fil de discussion « <i>A propos de ...partageons notre veille</i> ».....	254
Extrait 91 : Texte d'accueil sur la plateforme [M2g] .....	255
Extrait 92 : Ouverture d'un fil de discussion « <i>Annonce des cours</i> » [M2g] .....	255
Extrait 93 : Discussion « <i>Travaux de groupe</i> », [forum, 5 oct, M2g] .....	265
Extrait 94 : Discussion « <i>Moodle</i> », [mèl 8 janv, M2g] .....	266
Extrait 95 : Ext issus des échanges entre les étudiants et le tuteur [forum M2g et M2i] .....	273
Extrait 96 : Extraits issus des échanges étudiants/ tuteur [mèl M2g et M2i].....	276
Extrait 97 : Discussion « <i>Question absence en présentiel</i> » [journal d'observation M2g].....	280
Extrait 98 : Discussion « <i>Chronique d'une Noyade en cours</i> » [journal d'observation M2i].	283

Extrait 99 : Discussion « *Absence sur la plateforme* », [journal d'observation M2i] .....285



# INTRODUCTION GENERALE

## Le sujet de la recherche

Aujourd'hui le tutorat à distance est généralement associé à l'accompagnement pédagogique c'est-à-dire à l'enseignement dans un champ disciplinaire donné. Les enseignants et les tuteurs ont en commun les dix compétences professionnelles<sup>1</sup> définies par le ministère français de l'éducation et qu'ils doivent maîtriser pour l'exercice de leur métier. Or si les aptitudes du tuteur à distance sont les mêmes que celles demandées aux enseignants, ce qui est central pour le tuteur, c'est bien la maîtrise de la communication interpersonnelle (Audet & Richer, 2014). A ce savoir-faire, s'ajoute un savoir-être c'est-à-dire des aptitudes pour l'empathie, la patience, la passion, le goût pour la communication, la disponibilité et la rapidité dans les interventions proactives et réactives. Le tuteur également familiarisé avec le dispositif de formation et à la connaissance des publics qui suivent des formations à distance (Audet, 2009). Ainsi le tutorat est envisagé comme une « *fonction formative qui se caractérise par l'exercice de rôles variés et parfois contradictoires (empathie paritaire / validation d'étapes, guidage général / adaptation aux spécificités)* » (Bourdet, 2007).

Entre l'évolution du métier d'enseignant et la création de nouvelles professions par l'intégration de l'ingénierie numérique et l'émergence de nouvelles missions, n'y aurait-il pas de place pour une fonction de tuteur transversal dégagé de la charge d'enseignement et tourné vers un suivi en continu et au quotidien, épaulant les étudiants dans l'organisation de leur travail à distance, par l'apport de méthode de gestion des connaissances et l'accompagnement socio-affectif. En effet, dans les terrains de recherche que nous avons choisis d'observer, un tutorat spécifique a été mis en place par les directeurs d'études de deux formations. Nous le nommons « *tutorat transversal* » car son accompagnement se développe sur la durée de la formation contrairement à un tutorat pédagogique à l'intérieur d'un cours donné. Proche du concepteur de la formation, ce tuteur est un médiateur entre les étudiants, les enseignants et un facilitateur dans l'adaptation à la plateforme numérique. Il est chargé de l'accueil, de l'information et de sa diffusion,

---

<sup>1</sup> Définition des compétences à acquérir par les professeurs, documentalistes et conseillers principaux d'éducation pour l'exercice de leur métier <http://www.education.gouv.fr/cid52614/menh1012598a.htm>

d'intervenir auprès des étudiants et de leur proposer une aide et un suivi adapté à leur situation. Il répond aux questions des étudiants ou les dirige vers des personnes-ressources susceptibles de les informer. Il a un rôle socio-affectif et motivationnel dans la gestion des conflits ou lors de phases de démotivation. Ce qui nous fait dire que l'intégration des interventions tutorales transversales implique un travail pour une collaboration entre les différents acteurs du dispositif afin que ce type de tutorat donne naissance à un véritable accompagnement des étudiants tout au long de leur projet de formation.

La notion de distance en formation n'est pas récente, elle s'oppose à la présence, en termes géographiques, psychiques et relationnels dans lesquels entrent en jeu le besoin de contact et de confiance (Berchoud, 2012), ainsi « *la formation à distance se définit alors par opposition à la formation présentielle, par la rupture de la coprésence spatiale entre l'enseignant et ses apprenants* » (Peraya, 2014). Elle « *met en relation des étudiants, des enseignants, un ou des objets de savoir, et des supports techniques tels que plateforme de type Moodle, internet, fichiers électroniques, sans oublier les traditionnels cours imprimés* » (Berchoud, 2012 : 397). Il faut tenir compte des interactions et interventions des équipes pédagogiques et de la dimension numérique qui est un paramètre supplémentaire à la formation universitaire faisant de celle-ci une formation en ligne. La mise en ligne d'un support de cours ne signifie pas que l'enseignement se fait à distance, c'est la raison pour laquelle nous privilégions, lorsque nous évoquons le tutorat transversal, la notion de « *à distance* » avant même la notion de « *en ligne* » apportée dans l'enseignement universitaire par la technologie numérique.

Dans ce contexte, nous avons choisi de traiter d'une spécificité du tutorat à distance et en ligne touchant à l'accompagnement des étudiants dans un axe longitudinal, c'est-à-dire hors de l'aspect pédagogique, pour nous intéresser à tout ce qui touche à la médiation humaine afin d'accompagner les étudiants dans leur projet de formation.

### **Genèse du projet**

Depuis plusieurs années, je réalise des missions de tutorat transversal à distance et en ligne dans des formations à distance universitaires diplômantes françaises, pensées et mises en œuvre dès leur conception dans ce format ou proposées en parallèle dans un dispositif de formation existant. Cette activité tutorale pour laquelle il n'existe ni statut, ni charte professionnelle dans les universités françaises m'a été confiée par deux directeurs d'études qui ont décidé d'intégrer et de développer l'accompagnement des étudiants.

Parallèlement à cette mission, j'ai entamé un travail de recherche en reprise d'étude qui portait dans un premier temps sur « *l'usage éducatif des Technologie de l'Information et de la Communication pour Enseignement (TICE)* »<sup>2</sup>. La notion de distance dans le domaine de la formation est devenue un nouveau paramètre dans mes centres d'intérêt. J'ai donc dans un deuxième temps orienté mon travail de recherche sur « *L'intégration des TICE dans la pratique des enseignants* »<sup>3</sup> afin de comprendre comment il était possible d'aider les enseignants dans ce domaine. Puis j'ai orienté ma réflexion vers « *Le tutorat en ligne dans l'enseignement supérieur* »<sup>4</sup> pour tenter d'identifier les fonctions, le rôle et les pratiques attribuées au tutorat dans les formations à distance. Et enfin, j'ai souhaité travailler sur les usages des TICE avec une réflexion sur l'usage de « *la plateforme numérique pour l'enseignement à distance et son effet sur la pratique des enseignants du supérieur* »<sup>5</sup> avec pour objectif d'établir un « pont » entre l'enseignement et l'accompagnement dans l'enseignement à distance et en ligne. Pendant mes années de formation en ligne, j'étais dans la posture des étudiants à distance, communiquant à travers un écran, et dans ce cadre, j'ai parfois rencontré des difficultés dans les usages des plateformes, des outils, dans l'organisation de mon projet de formation ou dans le manque de médiation, me donnant ainsi une vue d'ensemble et une première expérience sur la distance dans les formations.

Faire le lien entre mes deux expériences (point de vue de tutrice et d'étudiante) m'a conduite vers un questionnement sur le tutorat à distance et en ligne, et une question « *N'est-il pas temps de passer des recherches-interventions à des recherches sur les pratiques et les dispositifs existants, et d'associer davantage pédagogie universitaire et technologie de l'éducation ?* » (Charlier, 2011 : 28). Cette interrogation m'a naturellement inspiré à continuer dans un travail de thèse sur une activité peu développée dans la formation à distance « *le tutorat transversal dans les formations à distance et en ligne pour l'université* ». En effet, aujourd'hui, il s'agit de s'intéresser aux pratiques du tuteur à distance ainsi qu'à « *leurs représentations, conceptions, théories personnelles, comportements, routines, valeurs et émotions* » (Charlier 2011 : 29).

---

<sup>2</sup> Sujet du mémoire de licence sciences de l'éducation

<sup>3</sup> Sujet du mémoire de master 1 en sciences du langage

<sup>4</sup> Sujet du mémoire de master 2 en sciences du langage

<sup>5</sup> Sujet du mémoire de master 2 en sciences de l'éducation

## Contexte de la recherche

L'enquête entreprise est inhérente à la mise en place du tutorat dans deux formations à distance et en ligne. Dans ces contextes, le tutorat a pour objectif d'améliorer l'accompagnement des étudiants et de suivre leur progression tout au long de leur formation. Tutrice en ligne et chercheuse dans les deux terrains, je participe avec le directeur et la directrice d'études à la mise en place de l'activité tutorale en proposant un choix d'outils de communication asynchrone, comme le forum, le courrier électronique et un outil de communication synchrone qui sera utilisé pour les échanges directs pendant la formation. Le forum est l'outil mis en avant dans le cadre des échanges entre les interactants de la communauté d'apprentissage alors que le courrier électronique et l'outil synchrone audio sont proposés en complément au titre de l'individualisation du suivi des étudiants.

Une première particularité du contexte de cette recherche tient au fait que nous nous appuyons sur l'observation de deux terrains distincts dans lesquels un même tuteur intervient selon un scénario d'accompagnement des étudiants. L'idée de départ de cette enquête est alors d'observer les activités de ce tuteur au travers des interactions développées entre le tuteur et les étudiants de la formation. Il s'agit de nous interroger sur le type d'interactions et d'interventions tutorales mais également sur les outils numériques utilisés pour communiquer, car la mise en place d'un tutorat transversal et d'un contrat de communication repose sur la nécessité d'organiser une relation stable tout au long de la formation entre les interactants et le dispositif de formation. Ainsi, nous souhaitons enquêter sur les interactions et leurs thématiques afin de recueillir des éléments probants pour mieux définir les missions et les activités d'un tutorat agissant de manière transversale pour accompagner et encadrer l'étudiant à distance et de déterminer sa place au sein des dispositifs de formation à distance et en ligne. La question du lien entre les interactions tutorales et les outils proposés, nous amène également à réfléchir sur la manière dont se répartissent les messages entre les différents outils de communication asynchrones ou synchrones. « *Car il semble que la trajectoire des messages entre individualisation et généralisation joue un rôle dans l'activité tutorale* » (Micholet & Duthoit, 2014).

La deuxième particularité de l'enquête découle de la première. En effet, avec l'observation de l'activité tutorale d'un seul tuteur dans deux sites différents, nous voulons repérer les similitudes et les différences de pratiques tutorales dans les sites avec pour objectif de proposer un modèle d'activité tutorale transférable dans d'autres dispositifs de formation universitaire à

distance et en ligne. Cette opportunité nous donne la possibilité d'acquérir une bonne compréhension d'une même activité tutorale sur deux terrains différents et de repérer l'impact de l'environnement numérique sur les discussions sachant que la production même des échanges sera impactée (Rabardel, 1995), par cet environnement numérique (Mangenot, 2008b).

Une dernière caractéristique de notre enquête est en rapport avec la multimodalité des interactions. En effet, l'utilisation de supports variés pour interagir lors des échanges asynchrones et synchrones interpelle sur la manière dont seront recueillies les données (Charaudeau, 2009) et pose la question de leur organisation en corpus. En effet, le forum et le courrier électronique produisent des messages asynchrones tandis que l'outil de messagerie instantanée ou d'audioconférence engendrent des fichiers de discussions synchrones. Les messages de discussions ou de conversations donnent ainsi accès à la constitution d'un corpus hétérogène par le seul fait que les interactions sont issues de multisupports (Picard, 1996), qui aboutit à l'organisation d'un recueil de données complexes à la différence des données homogènes qui jusqu'à aujourd'hui était le critère fondamental de la constitution des corpus (Garric & Longhi, 2012).

### **Ancrage théorique et méthodologie**

Le courant théorique dans lequel s'inscrit cette recherche est celui de l'ethnographie multisituée (Marcus, 1998), dans ses présupposés théoriques (démarche empirique) et par ses pratiques méthodologiques. L'objectif est d'observer et de décrire l'activité de communication afin de poser les jalons de l'analyse des interactions langagières (Cefaï, 2010). Le travail ethnographique de terrain impliquant fondamentalement l'observation participante (Lapassade, 1993), notre posture est celle d'une chercheuse immergée dans le terrain, suggérant de ce fait, une participation observante utilisant nos connaissances du terrain pour repérer plus finement les échanges entre les interactants (Soulé, 2007). Cette participation active permet d'extraire progressivement les structures discursives propres aux fonctions du tutorat et de recueillir les traces des conversations laissées dans les différents outils de communication. De plus, les fonctionnalités des outils numériques nous donnent une opportunité supplémentaire par le seul fait que ces outils inscrivent et préservent le contenu et la trace temporelle du passage des interactants (Merzeau, 2009) pour une exploitation complète des échanges.

Le choix d'une démarche qualitative et inductive permet d'élaborer les critères d'analyse en fonction des informations récoltées. Ainsi, le corpus et la méthodologie se construisent au fur

et à mesure de l'enquête (Benelli, 2011), pendant une période longue d'observation. De ce fait, c'est le terrain qui confère un sens au cheminement scientifique parcouru (Benelli, 2011). La recherche se construit ainsi à la fois en fonction de l'activité tutorale et des environnements numériques observés. L'observation en terrain virtuel suscite l'utilisation d'une approche complémentaire, où l'on envisage d'analyser les données selon leur aspect numériques. De ce fait, la « netnographique », qui intègre les éléments complémentaires du message, notamment la taille, son titre, sa date d'envoi et le nombre de réponses, donne au corpus une dimension particulière puisqu'elle prend en compte autant le contenu des messages écrits par les interactants que les traces produites par le logiciel de communication lui-même (Sayarh, 2013).

L'analyse commence pendant l'observation avec la rédaction d'un journal d'enquête. Pendant cette étape, l'observation s'oriente sur la récurrence des thématiques dans les discussions quel que soit l'outil utilisé et sur leur trajectoire, passant d'un outil à l'autre (forum, courriel voir VoIP<sup>6</sup>), au choix des utilisateurs. L'approche par immersion confère un statut particulier pour l'analyse du corpus, car le choix des critères de catégorisation des messages est à l'initiative du chercheur en fonction de sa compréhension du terrain. De ce fait, la démarche analytique consiste à lire le corpus, fragment par fragment, pour en déterminer le contenu en le codant selon des catégories qui peuvent être construites et améliorées au cours de la lecture (Fallery & Rodhain, 2007). L'instauration du journal d'enquête aura donc son importance dans cette approche ethnographique, au travers de quatre postes d'observation que sont le contexte du message, la ritualisation dans les messages, le déroulement de l'échange et le repérage des interventions du tuteur. Le chercheur appréciera et analysera, ainsi, les échanges entre les étudiants et le tuteur.

L'observation participante initiée depuis le début de l'enquête de terrain donne l'opportunité d'identifier plusieurs catégories d'interactions et de constater l'émergence de trois temps différents dans la construction des interactions étudiants/tuteur. Dans cette situation le tuteur établit des critères catégoriels pour l'analyse du corpus. Ces critères sont élaborés afin de repérer les récurrences dans les questionnements des étudiants et dans tous les outils de communication. Ces thématiques apportent alors des éclaircissements sur la teneur de la demande d'aide des étudiants et sur les réponses du tuteur en retour. Avec l'identification des interventions de la personne tutrice en ligne, nous obtiendrons des informations sur les

---

<sup>6</sup> Voice Internet Protocol

trajectoires de cette demande d'aide au travers des différents outils de communication et nous établirons un panorama de ces interventions afin d'émettre des pistes de réflexions sur l'opportunité de proposer un prototype des pratiques tutorales dans la perspective d'une mise en place d'un tutorat en ligne dans les formations numériques universitaires.

La méthodologie présentée ici est en constante évolution car dans la démarche ethnographique, la mise en mots de la méthode ne peut se faire qu'une fois le travail de recherche accompli (Benelli, 2011). Elle se construit donc tout au long de l'observation, de la constitution de la collection, de l'analyse et de l'interprétation des interactions langagières recueillies.

### **Participation des chercheur(e)s**

Tutrices en ligne pendant la période de recherche, l'approche du terrain s'est faite de façon « naturelle », c'est-à-dire non construite par le chercheur pour sa recherche (Traverso, 2008). Cette posture nous a été suggérée par le type même de recherche envisagée qui implique que le chercheur participe aux interactions, afin de donner, par sa participation aux activités, un éclairage *in situ* sur ce qui se joue dans les échanges observés. De ce fait, les étudiants ont été prévenus du statut de la tutrice en ligne comme chercheuse en immersion. Ils sont également informés que le recueil des données s'effectue par récolte des traces qu'ils laissent dans le forum de discussions, dans le courrier électronique et dans l'enregistrement des conversations synchrones réalisés pendant l'activité de tutorat en ligne.

Ainsi, nous ne nous situons pas dans une posture clandestine ou couverte (Vincent, 2012) où les étudiants ne seraient pas prévenus de notre questionnement car ils savent que les interactions produites dans le cadre des échanges avec la personne tutrice font l'objet d'une enquête. La démarche est alors d'entrer sur le terrain pour installer la confiance nécessaire à une observation participante, de recueillir systématiquement les données issues du terrain, de repérer les thématiques des interactions afin de sélectionner, d'organiser les données et enfin de réaliser la phase d'analyse pour cerner les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne. L'objectif de cette démarche est de comprendre les processus de construction concernant les spécificités du métier de tuteur et les attentes de l'engagement des tuteurs dans leur mission d'accompagnement au travers des discussions émises lors de l'activité tutorale.

Notre posture repose sur un positionnement constructiviste de l'observation en situation (Martineau, 2005) afin de récolter les données au fur et à mesure de leur production. Car il

s'agit de comprendre comment la démarche tutorale se crée, se développe, évolue dans le temps au travers des interactions tutorales. Cette démarche nécessite une présence prolongée sur le terrain pour une prise de notes à la fois descriptives, retraçant les interactions langagières dans le milieu et dans la temporalité où elles se déroulent, et interprétative, permettant l'esquisse d'une caractérisation des phénomènes. La réalisation de la phase d'analyse donne alors à voir les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne. L'implication sur le terrain favorise la collecte des traces laissées par les échanges entre les interactants. La prise en compte de l'influence des caractéristiques de cette présence en tant que chercheuse et participante active comme tutrice en ligne doit être reconnue afin d'en identifier les effets sur les attitudes et les comportements des sujets observés.

### **Construction du corpus**

Les données sont à la fois constituées des contenus des messages véhiculés par les trois types de supports de communication (forum, courrier électronique discussions synchrones) et également par les métadonnées générées automatiquement par ces mêmes outils. La collecte de ces données constitue une collection transversale et verticale (Charnet, 2008), c'est-à-dire chronologique et thématique pour une interprétation des phénomènes mis au jour.

Le forum et le courrier électronique disposent d'un espace réservé permettant d'indiquer l'objet du message, en conséquence un message bien construit donne une date et un thème de discussion qui facilitent la reconstruction des discussions et l'analyse des thématiques des messages. De ce fait, il est possible d'organiser les messages en une collection manipulable en fonction des questionnements pour la recherche entreprise.

La difficulté de la collecte tient à l'utilisation que les interactants font des outils de communication mis à disposition. En effet, un « objet » de mail mal renseigné ou un « titre » de discussions mal choisi entraînent une rupture du fil de discussion, rendant l'organisation des données et la reconstitution des messages en discussions plus ardues. C'est en s'appuyant sur les métadonnées générées automatiquement et systématiquement par les outils de communication, que la constitution des messages en discussions est rendue possible pour une classification par thème.

Un autre obstacle tient également au type de logiciels utilisés. En effet, les messages sont récoltés dans des espaces numériques différents, proposant leurs propres outils de



communication, ce qui génère obligatoirement des messages de structures différentes influencées par le type même de logiciel.

### **La structure de la thèse**

Ce travail de recherche est constitué de deux parties.

La première retrace le contexte théorique dans lequel se met en œuvre le tutorat en ligne. En trois chapitres, nous aborderons tout ce qui permet de décrire l'environnement numérique et l'activité du tuteur à distance et en ligne, la méthode de recherche et la constitution du corpus dans le cadre d'un mémoire de thèse ayant pour objectif d'interroger les pratiques tutorales en ligne au travers de l'observation et de l'analyse d'interactions langagières entre étudiants et tuteur.

Le premier chapitre fait référence à l'intégration du numérique dans la formation universitaire et à son impact sur le développement de l'enseignement à distance utilisant la pédagogie numérique. Nous montrons dans ce chapitre, l'importance de l'environnement et de son essor pour l'activité tutorale numérique qui est influencé par la technologie et des usages qui en sont faits par les différents membres de l'équipe pédagogique et l'administration universitaire. La prise en compte de ces paramètres implique l'apparition de nouveaux métiers et de nouvelles postures professionnelles dans un environnement en innovation constante où le tuteur devra trouver sa place dans une équipe qui doit intégrer par ailleurs de nouvelles temporalités pour enseigner et former à distance et en ligne.

Le second chapitre est un état de l'art sur le tutorat à distance et en ligne et son traitement dans les différents environnements universitaires. Nous verrons qu'il est difficile de définir le tutorat en ligne, tant il est associé au contexte dans lequel il se développe et à la personne qui en a la charge. Nous présenterons notre propre position sur ce qui donne sens à la fonction et la raison pour laquelle il nous semble important de nous pencher sur une activité qui gagnera en compétence et en reconnaissance si l'on participe au référencement de cette activité polysémique et aux multiples facettes en termes d'action.

Dans le troisième chapitre, nous rendons compte de la méthode de recherche et de la constitution d'un corpus issu d'un contexte multicanal virtuel. Notre démarche méthodologique repose sur la prise de contact avec le terrain pour faciliter l'intégration et installer la confiance nécessaire à une observation sur le terrain et sur le recueil systématique des données nécessaires au repérage des thématiques dans les interactions afin d'identifier et d'organiser les données.

La réalisation de la phase d'analyse donne alors à voir les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne.

Dans une deuxième partie, nous retraçons l'émergence de l'activité tutorale au sein d'un dispositif de formation à distance et en ligne.

Dans le quatrième chapitre, nous évoquerons une mission primordiale dans la formation à distance et donc dans l'activité du tuteur transversal, il s'agit de l'interaction tutorale où nous observons les échanges qui se créent entre la communauté d'apprenants. Nous verrons comment s'organise la communication entre les interactants, les étudiants, et le tuteur en ligne chargé de les accompagner tout au long de leur projet de formation. Cette communication se structure autour de quelques outils numériques et se déroule en plusieurs mode de transmission des messages. Nous verrons alors que le mode synchrone comme celui asynchrone rencontrent des similitudes autant dans la thématique des demandes et des besoins des étudiants que dans la stratégie de communication du tuteur lui-même.

Dans le cinquième, nous expliquerons la stratégie de l'activité tutorale transversale, des interventions du tuteur à chaque étape de la formation, car nous avons montré dans le chapitre précédent que la démarche de communication du tuteur transversal est au centre de l'activité tutorale puisqu'elle maintient la cohésion dans la communauté d'apprenants. En effet, le tuteur assure le dynamisme et le rythme qui encouragent à chaque fois le maintien et le retour des étudiants sur la plateforme et cela tout au long de la formation. Nous verrons que dans ces interventions, il cherche un juste équilibre entre action et réflexion qui font de son action une activité spécifique à la fois dans le mouvement et dans l'expectative.

Dans le sixième chapitre, nous analysons l'activité du tuteur transversal en contexte. Nous nous interrogeons sur les éléments saillants de l'activité tutorale, les différentes étapes de l'activité du tuteur. Nous tirerons des enseignements de cette situation quant à son intégration dans les dispositifs de formation en ligne, des solutions pour construire un modèle à partir des actions observées et le savoir professionnel qui en résulte.

Dans le septième et dernier chapitre, nous proposerons des pistes pour la mise en place d'une activité tutorale qui s'attache à accompagner les étudiants dans un positionnement transversal durant toute la durée d'une formation à distance. Pour cela, nous nous appuyerons sur les observations, les analyses des chapitres 4 et 5 et l'analyse des situations tutorales du chapitre 6 qui ont mis en lumière des activités spécifiques au tutorat transversal et qui nous confortent

dans notre objectif de présenter un modèle prototypal de l'activité tutorale en formation à distance et en ligne pour l'université.

**PARTIE 1 – CADRE CONTEXTUEL : LA  
FORMATION ET LE TUTORAT A DISTANCE ET  
EN LIGNE A L'UNIVERSITE**

# CHAPITRE 1

## 1 L'ENVIRONNEMENT DU TUTORAT A DISTANCE ET EN LIGNE

L'intégration des TIC dans les universités a fait de ces établissements des environnements propices à l'essor de l'enseignement numérisé et par extension au développement de la formation à distance et en ligne.

Selon la FIED<sup>7</sup>, les universités françaises hébergent aujourd'hui 641 formations à distance réparties dans 37 universités (Acheré, 2014). Ainsi, pour atteindre son objectif, à savoir toucher un grand nombre de personnes empêchées ou éloignées des points de formation, l'université se doit d'accompagner ces nouveaux publics en mettant en place un tutorat à distance et en ligne.

En s'équipant de technologies numériques pour enseigner et accompagner, l'université a favorisé l'émergence de nouvelles missions pour de nouveaux acteurs de la formation universitaire. Dans cet environnement innovant, le tuteur à distance et en ligne doit pouvoir trouver sa place et développer son propre espace d'activité au même titre qu'un enseignant.

Dans ce chapitre, nous présenterons ce qui fait de l'environnement du tuteur un cadre favorisant le développement de l'activité tutorale pour les formations à distance dans les enseignements et formations universitaires. Nous :

- reviendrons, d'abord, sur ce que l'intégration du numérique apporte à l'enseignant universitaire en ligne et a fortiori au développement de la formation à distance ;
- verrons, ensuite, ce que la plateforme de formation et les outils numériques impliquent en matière de changement organisationnel et pédagogique dans l'enseignement et le tutorat ;

---

<sup>7</sup> Fédération Interuniversitaire de l'Enseignement à Distance

- et enfin, nous nous interrogerons, sur l'évolution de la posture enseignante et sur ce que cela implique pour les nouveaux acteurs et une nouvelle temporalité dans l'exercice de la fonction.

## 1.1 L'université numérique et la formation à distance

### 1.1.1 L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les universités françaises

Depuis les années quatre-vingt, le gouvernement met en place des politiques d'intégration des TIC<sup>8</sup> dans les établissements d'enseignement français. L'acronyme TIC fait référence au concept de *technologie* qui renvoie à la notion de méthode de conception, de production d'objets et de systèmes, à celui d'*information* en relation au média et au journalisme impliquant une transmission au public et enfin à celui de *communication*, lié à l'action de communiquer, d'échanger, d'avoir une relation avec autrui (Bourdeau, 2003). Lorsque les TIC sont mises au service de l'enseignement et de la formation, nous parlerons alors de TICE<sup>9</sup>.

La politique d'intégration des TIC a facilité l'équipement des établissements et leurs modernisations de l'école à l'université. Par conséquent, les établissements sont plutôt bien pourvus dans les pays développés et en bonne voie dans les pays dit en développement (Pelgrum & Law, 2004). Mais aujourd'hui, le débat porte sur la manière d'utiliser ces technologies dans une démarche pédagogique. Or la propagation des TIC pour l'enseignement implique un renouvellement des pratiques pédagogiques et fait émerger des changements dans l'organisation et dans les approches pédagogiques. Ces politiques d'intégration ont en effet pour vocation de permettre à chaque acteur de l'équipe pédagogique de trouver sa place et son rôle au sein d'une communauté éducative en pleine mutation.

Dès 2003, Bourdeau constate que les investissements sont importants et veulent être à la hauteur des espoirs que les TIC font naître même si l'engagement des enseignants suscite encore des interrogations. Ainsi les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement) sont présentées comme pouvant favoriser l'usage du numérique dans l'enseignement. Elles contribuent à améliorer les conditions d'étude et de formation. Des expériences innovantes ont permis de montrer qu'un bon usage des TICE contribue à la lutte contre l'échec scolaire et à favoriser l'égalité des chances, réduisant alors la fracture numérique. L'utilisation et l'intégration des technologies innovantes ouvrent la voie d'une réduction de

---

<sup>8</sup> Technologies de l'information et de la communication

<sup>9</sup> Technologie de l'information et de la communication pour l'enseignement

cette fracture. Mais pour y parvenir, tant dans l'enseignement que lors de la formation ou de la vie professionnelle, il faut une véritable politique d'intégration.

A l'heure où l'on utilise dans tous les domaines, les technologies de la communication et de l'information sous toutes les formes, il est essentiel que les formations et les enseignements les intègrent et développent leur utilisation, car les TICE leur permettront alors de communiquer et de naviguer dans des espaces dédiés à l'enseignement en ligne (Bourdeau, 2003). Le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche a accentué son aide au développement du numérique dans les universités. L'accent a été mis sur les infrastructures et les services, la production et la mise à disposition de ressources. Ainsi, ces « *actions ont produit des effets reconnus dans l'accès aux équipements et aux services par les étudiants ou les personnels et dans l'offre de ressources* ». (Heutte, Lameul & Bertrant 2010 : 1).

Mais l'installation de ces techniques a aussi pour but le développement de nouvelles pratiques pédagogiques contribuant à l'amélioration de l'offre de formation dans les universités, notamment dans le développement de la formation à distance (FAD). Ce mode d'enseignement inédit implique une diversification des pratiques professionnelles des enseignants. Or, cette diversification semble encore insuffisante dans les universités, malgré la création du certificat informatique et internet niveau 1 (C2i) et du certificat informatique et internet niveau 2 (C2i2e) à finalité professionnelle pour les enseignants et les formateurs. Car, « *La formation et l'accompagnement des enseignants sont indispensables pour le développement d'une pédagogie universitaire s'appuyant sur le numérique au service de la réussite des étudiants* ». (Heutte, Lameul & Bertrant 2010 : 1). C'est de plus une condition au développement de l'université et a fortiori au développement de la FAD. Mais, il est encore difficile de définir un modèle pédagogique numérique englobant le développement des usages des TICE et la mise en module de formations pour l'université. Actuellement pensées dans un découpage encore trop classique, proche des modules dispensés dans l'enseignement présentiel, les formations en ligne restent limitées dans leur effet de flexibilité (Heutte, Lameul, & Bertrand, 2010; Miguet, 2011).

Le gouvernement français a adopté le 28 février 2013 une feuille de route pour le numérique dans laquelle il s'engage dans une stratégie autour de trois axes constitués d'une action pour la jeunesse, d'une économie plus compétitive grâce au numérique et de valeurs préservées et renforcées. Quelques mois plus tard, il vote la loi du 22 juillet 2013, relative à l'intégration du numérique pour relancer l'innovation pédagogique dans l'enseignement supérieur. Et en



octobre de la même année, le ministère de l'enseignement supérieur définit sa stratégie d'intégration du numérique pour l'enseignement supérieur :

- au service de la réussite et de l'insertion des étudiants donnant accès à l'enseignement à distance ;
- comme outil de rénovation des pratiques pédagogiques pour adapter l'enseignement universitaire à ses publics ;
- avec la mise en place d'infrastructures numériques garantissant une qualité de service propice au développement des usages ;
- pour une université ouverte et attractive, en Europe et à l'International en misant sur un développement d'une université en ligne performante<sup>10</sup>.

Cette stratégie , a entre autres, pour vocation de faciliter l'enseignement et les apprentissages, l'accession à l'université et la réussite des étudiants. Mais l'enseignement numérique à l'université nécessite le développement d'une pédagogie adaptée utilisant des outils multimédias, ainsi que la création de pratiques innovantes pour enseigner. Les enseignants voient alors leurs missions évoluer et d'autres apparaître, pour accompagner les étudiants dans leur formation en ligne. L'un des débats d'aujourd'hui porte sur la manière de scénariser des stratégies pédagogiques et des missions utilisant des outils issus du numérique. Car les universités doivent engager une réorganisation et une approche pédagogique adéquate pour innover dans ce domaine. Ces innovations impliquent la programmation de formations adaptées pour les enseignants et la création de ressources de cours intégrant les TICE.

L'université numérique se développe depuis déjà plusieurs années, mais les difficultés persistent en matière d'utilisation des technologies et des stratégies pédagogiques pour le supérieur. Ainsi, en mai 2015<sup>11</sup>, le gouvernement met en place un nouveau plan pour le numérique qui a pour but de permettre aux enseignants et aux élèves de profiter de toutes les opportunités offertes par le numérique. L'objectif est de développer des méthodes d'apprentissages, et de préparer les élèves aux emplois digitaux en mettant en œuvre le plan sur quatre piliers :

---

<sup>10</sup> <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid30098/strategie-numerique-pour-l-enseignement-superieur.html> consulté le 6 janvier 2017

<sup>11</sup> <http://ecolenumerique.education.gouv.fr/plan-numerique-pour-l-education/> consulté le 6 janvier 2017

- la formation pédagogique pour que les enseignants intègrent les outils numériques dans leur cours ;
- le développement des ressources pédagogiques ;
- l'équipement individuel mobile ;
- et l'innovation pour évaluer, développer et diffuser des nouveaux usages numériques.

Pour l'université, le CNNnum<sup>12</sup> (Conseil national du numérique) a réuni un groupe de travail qui publie en mai 2016 un avis<sup>13</sup> intitulé « *Université numérique, du temps des explorateurs à celui de la transformation* » où il propose 12 mesures pour transformer l'université, notamment avec l'accueil des étudiants et la proposition de méthodes pour le travail collaboratif et coopératif dans des lieux rénovés à cet effet.

Finalement, de nombreuses pistes existent pour introduire les TICE dans la pédagogie universitaire. Mais il ne s'agit pas uniquement d'introduire des outils technologiques dans les établissements mais bien de développer des axes d'amélioration liés à une pédagogie universitaire et à l'accompagnement des enseignants et des étudiants dans les domaines de l'usage pédagogique et professionnel (Heutte, Lameul & Bertrant, 2010, Miguet, 2011). Néanmoins, quand la pédagogie numérique et ses technologies sont mises en place, il faut remarquer qu'elles sont encore sous utilisées notamment dans de nombreuses universités françaises essentiellement en lettres et en sciences humaines, et quand elles sont mises en place elles concernent essentiellement des formations hybrides (Albero, 2011). Selon Albero, le problème de relation entre d'une part, les mutations de la connaissance entraînées par l'intégration du numérique et d'autre part, les modèles de pensée et d'action profondément ancrés dans des enseignements de modèles classiques, est que les cours universitaires sont encore trop souvent des exposés magistraux de connaissance puisque pour certains enseignants seul le contenu compte, et que l'exposé des connaissances se suffit à lui-même (Albero, 2011; Miguet, 2011). Ainsi l'enseignement à distance et en ligne ressemble encore trop souvent à la diffusion de documents en format PDF sur une plateforme informatisée sans véritable échange entre les différents acteurs de la formation et les étudiants, alors que :

*« Les technologies numériques actuelles offrent à l'institution des occasions particulièrement intéressantes de changement, en particulier celle de repenser son*

<sup>12</sup> <https://cnnumerique.fr/missions/> consultation janvier 2017

<sup>13</sup> <https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2016/09/CNNnum-Université-numérique-du-temps-des-explorateurs-à-la-transformation.pdf> consultation janvier 2017

*organisation, son fonctionnement et ses méthodes, en fonction, non pas de la succession des techniques sur le marché, mais des « spécificités de l'activité et de l'apprendre humains » dans les secteurs à vocation sociale que sont l'enseignement et la formation » (Albero 2011 : 16).*

En conséquence, l'enseignement hybride, présentiel enrichi et totalement à distance coexistent et tendent à se banaliser sans qu'aucun de ces modèles ne se détachent dans les universités classiques (Miguet, 2011). Il faudra pourtant acquérir d'autres pratiques pour accompagner et communiquer avec le public universitaire, c'est-à-dire développer des compétences dans l'activité tutorale pour pratiquer la distance dans l'enseignement.

### **1.1.2 L'enseignement et l'apprentissage en ligne**

Avec les TICE, les missions des enseignants changent. Ceux-ci vont devoir acquérir des compétences en matière d'accompagnement des étudiants et d'animation de communauté, deux caractéristiques de l'enseignement en ligne. Leur formation doit s'adapter en créant des programmes de formation innovants intégrant des outils technologiques et modifiant le cheminement pédagogique d'un cours. Ces formations proposent des parcours de formation et des ressources dans toutes les disciplines d'enseignement. Mais il semble que toutes ces initiatives restent finalement plus techniques que réflexives et ne suffisent donc pas à la réussite d'une intégration des TICE associant l'adhésion des enseignants (Heute & al., 2010). L'appropriation des outils technologiques en ligne dans la pratique d'enseignement rattrape et dépasse souvent les connaissances que possèdent les enseignants, dont le rôle est pourtant d'accompagner les étudiants dans leur usage de l'internet (Dioni, 2008). Ainsi,

*« Chargés de faire évoluer les pratiques trop ludiques des élèves avec l'ordinateur vers des comportements plus professionnelles ...Les enseignants sont amenés à devenir des agents du changement alors qu'ils sont eux-mêmes placés devant des injonctions fortes pour faire évoluer leur métier avec les technologies » (Dioni, 2008 : 1).*

Du côté des enseignants, l'intégration des TICE ne semble pas avoir provoqué la révolution numérique attendue, malgré le nombre grandissant d'établissements équipés en ordinateur et d'applications internet. L'évolution se fait lentement et prudemment. Le décalage semble être

institutionnel et générationnel entre l'activité des jeunes, accès sur les jeux vidéo en ligne, et celle des adultes et des enseignants qui recherchent le plus souvent des activités moins ludiques (Dioni, 2008). Selon Dioni, il y a un grand fossé entre les jeunes et les adultes dans la perception qu'ils ont des usages des TICE. Là où les adultes voient un outil informatique susceptible de les aider dans leur pratique professionnelle, les adolescents voient un outil de communication et de jeu, même si les élèves utilisent internet à des fins de recherches documentaires pour la classe.

Les enseignants non-usagers des TICE représentent encore une part importante de la population, leurs réticences sont souvent associées à un manque de formation. Ils se plaignent de ne pas avoir assez d'aide dans leur démarche. En fait, c'est souvent une personne de l'entourage proche mieux aguerrie sur les outils informatiques qui s'acquitte de la mise en place d'activité pour le cours (Leclère, Simonnot, & Barcenilla, Javier, Dinet, 2007). De fait, les besoins des enseignants sont importants face à la demande de leurs élèves. Il n'est donc pas certain que l'on ait beaucoup progressé sur les questions des apprentissages avec les TICE, car les enseignants appréhendent de voir disparaître leur métier, ce qui engendre des résistances à cette pratique.

Or dans une intégration des TICE réussie, le rôle des enseignants devrait être d'accompagner l'étudiant dans sa construction des savoirs et dans l'usage des TICE en lui permettant de travailler avec une certaine autonomie d'apprentissage, alors que selon Vincent (2002) c'est justement cet accès à l'autonomie, qui provoque résistances et ruptures chez les enseignants. Pourtant, les TICE sont efficaces dans l'enseignement, dans l'accroissement de la motivation et le plaisir d'apprendre (Vincent, 2002). De ce fait, les objectifs à atteindre en matière d'intégration des outils numériques sont multiples. En premier lieu, il est primordial de former les enseignants aux pratiques pédagogiques incluant les technologies.

*« La part des TICE se manifeste alors davantage dans des dispositifs pédagogiques innovants proches de la manière par laquelle un individu apprend, c'est-à-dire apprendre en réalisant des problèmes, en construisant des projets, en travaillant par collaboration » (Lebrun, 2007).*

L'analyse des usages actuels des TICE montre que dans la plupart des cas, la pratique des enseignants n'est qu'une reproduction des formes les plus traditionnelles et « dont le principal rôle reste celui de déverser les savoirs afin de rendre les têtes bien pleines » (Lebrun, 2007 : 190). Pourtant les recherches autour des technologies de l'éducation ont largement montré que

les apports les plus significatifs n'étaient pas dans l'accroissement des connaissances, mais davantage dans les méthodes pédagogiques mises en place pour l'enseignement.

A l'instar de Lebrun, nous pouvons donc soutenir l'idée que les technologies n'apporteront les bénéfices escomptés que dans des environnements pédagogiques adéquates, mis en place par un enseignant plus proche de l'apprenant. Ces méthodes pédagogiques inédites sont pourtant déjà disponibles mais elles sont peu utilisées, car « *elles demandent des efforts considérables aux enseignants, non pas tant au niveau d'une surcharge de travail, qu'au niveau de la reconstruction des rôles nouveaux qu'ils ont à y tenir* » (Lebrun, 2007 : 190). Ainsi les TICE en tant qu'outils pédagogiques renvoient à la question des méthodes dans lesquelles elles s'intègrent et des objectifs éducatifs attendus (Lebrun, 2007). Cela passe par une interrogation sur les contenus les ressources disponibles, mais aussi et surtout par l'analyse des demandes de la société et des enseignants pour l'éducation de demain. Force est de constater que malgré la demande, l'identification des besoins, la disponibilité des outils, la convergence de ces trois points n'est pas manifeste dans les écoles, les collèges et les universités aujourd'hui.

Dès lors que l'on introduit les TICE dans les établissements, l'enseignement revêt plusieurs modes de fonctionnement. Les universités françaises en pleine mutation proposent en plus d'un enseignement magistral en amphithéâtre, trois principaux types d'enseignement qui sont l'enseignement présentiel enrichi, l'enseignement hybride et l'enseignement à distance (Isaac, 2007).

Dans le présentiel enrichi, l'enseignant est invité à formaliser et à diversifier ses supports de cours et à les utiliser dans des salles équipées en présence des apprenants. Alors que l'enseignement à distance requiert l'acquisition de compétences dans le domaine numérique et les réseaux sociaux. Ainsi, selon Isaac, l'enseignement universitaire français traditionnellement en présentiel voit son public prendre de l'avance sur l'utilisation des TICE et pose alors le problème de repenser le mode de transmission des connaissances et le développement d'autres modalités de transmission de ces connaissances l'enjeu étant pour les universités, « *de réussir le passage d'un mode synchrone de transmission des connaissances à une multiplication des formats de transmission des connaissances.* » (Isaac 2007 : 14). Devant ce développement de modes d'enseignement, il fallait donc envisager la formation des enseignants avec pour objectif de les doter d'outils et de méthodes pour l'élaboration de cours en ligne. Or le développement est freiné non pas par l'intégration de ces technologies mais par la structure même des

environnements d'enseignement dans lesquels s'insèrent ces dispositifs numériques (Isaac, 2007, Heute & al, 2010).

Isaac et Heute & al estiment, dans leur rapport remis au ministère de l'enseignement du supérieur, que les acteurs des universités doivent encore évoluer dans leur pratique digitale et dans la reconnaissance de pratiques innovantes, et qu'il faut envisager l'arrivée de nouveaux acteurs comme des conseillers pédagogiques, des concepteurs de cours ou des tuteurs pédagogiques. Ainsi, le ministère de l'enseignement du supérieur doit développer des services performants dans tous les établissements, au niveau organisationnel pour l'intégration des TICE dans la pratique des enseignants, au niveau juridique en ce qui concernent les droits d'auteur des enseignants et enfin au niveau pédagogique car les enseignants des universités ne sont pas spécifiquement formés à la pédagogie, et encore moins à la pédagogie de la formation en ligne. A ce propos, Isaac écrit :

*« Afin que le numérique ne se résume pas à la mise en place d'outils informatiques, il est impératif de réfléchir aux usages pédagogiques de ces outils et ressources. [...] Force est de constater que dans le système actuel de l'enseignement supérieur, cette compétence est considérée comme allant de soi et ne nécessitant aucune formation sérieuse. Il s'agit d'un obstacle majeur au développement des usages du numérique dans l'enseignement ».* (Isaac 2007 : 28).

C'est en cela qu'il est important de développer la pratique des TICE et l'accompagnement des usagers afin d'optimiser les usages auprès des enseignants mais également des tuteurs et des étudiants.

### **1.1.3 Le développement de la formation à distance à l'université**

L'intégration des TIC dans l'enseignement supérieur modifie profondément l'enseignement universitaire et facilite l'émergence de la FAD<sup>14</sup>. De plus, l'actualité de ces dernières années concernant l'augmentation du nombre des étudiants dans les universités françaises confortent l'idée de préconiser et de favoriser l'essor de la FAD tout en étant un moyen de moderniser l'université (Isaac, 2007).

---

<sup>14</sup> Formation à distance

L'expression « formation à distance » recouvre en fait plusieurs notions, car si elle se définit en premier lieu par une rupture temporelle et spatiale (Jacquinot, 1993), elle se détermine également aujourd'hui par l'utilisation des TIC, de même que par l'usage que l'on en fait. Ainsi, FAD, EAD (Enseignement à distance) et FOAD (Formation ouverte et à distance) ne recouvrent pas tout à fait le même type de dispositif alors que l'emploi de ces acronymes sont utilisés comme des synonymes. C'est pourquoi nous nous arrêtons quelques instants sur ces notions afin de nous positionner dans le choix nominatif que nous ferons tout au long de notre propos sur le sujet.

D'une part, nous avons choisi d'aborder notre thématique en privilégiant dans nos propos la notion de « distance » avant celle de « en ligne » car nous considérons que ce qui déclenche l'activité tutorale se situe dans la situation de mise à distance des différents acteurs de la formation et non le fait que la formation soit supportée par un outil numérique en ligne. Ce n'est pas le numérique qui fait la distance en formation mais bien l'éloignement physique entre les protagonistes de la formation.

D'autre part, nous avons opté pour l'utilisation de l'acronyme FAD au détriment de EAD dont la définition de l'UNESCO<sup>15</sup> reprise par Eduscol indique que l'EAD est « *un enseignement dispensé par une institution* » et qui « *fait référence à du transport de contenu sans transformation de la méthode pédagogique du fait de l'utilisation de nouveaux moyens de communication* » (Eduscol)<sup>16</sup>. Or cette définition nous paraît trop restrictive pour définir la formation à distance et en ligne dans les universités où les acteurs de cette formation s'attachent à introduire de nouvelles pratiques dans leur d'enseignement notamment en utilisant des outils numériques.

De même, nous n'avons pas davantage retenu l'acronyme FOAD (formation ouverte et à distance) car il associe à la FAD une notion d'inscription quel que soit le moment de l'année,

*« une liberté d'accès aux ressources pédagogiques mises à disposition de l'apprenant, sans aucune restriction, à savoir : absence de conditions d'admission, itinéraire et rythme de formation choisis par l'apprenant selon sa disponibilité et conclusion d'un contrat entre l'apprenant et l'institution »* (selon le site Eduscol).

---

<sup>15</sup> Organisation des nations unies pour l'éducation, la science et la culture

<sup>16</sup> <http://eduscol.education.fr/numerique/dossier/archives/eformation/notions-distance-mobilite/ead> consultation en janvier 2016

La FOAD fait référence à une formation à la demande ce qui n'est pas la procédure adoptée par les universités lorsqu'il est question de formations diplômantes, pas même dans les MOOC<sup>17</sup> qui souvent ont une date de début et de fin même si les archives restent à disposition comme sur le site de FUN<sup>18</sup>.

En définitif, la FOAD est synonyme d'individualisation des parcours tant sur le plan pédagogique, spatio-temporelle et de communication (Miguet, 2011), mais force est de constater que les contraintes académiques en réduisent la portée, d'où l'attention particulière à apporter au terme que nous souhaitons utiliser dans notre propos. Ainsi nous retiendrons dans notre exposé, l'acronyme FAD considérant que « *L'enseignant concepteur de chaque module [...] produit un cours au format très classique qui doit être consulté dans un ordre défini* », et que de ce fait, « *La seule liberté pour l'étudiant réside dans son rythme d'apprentissage* » (Miguet 2011 : 338).

De plus en plus d'étudiants se tournent vers la FAD par nécessité mais aussi par choix. Le développement du numérique, dans les universités, encourage ce phénomène. Mais force est de constater que les ressources mises en ligne sont peu consultées, que les forums de discussions sont peu fréquentés par les étudiants ce qui rend donc indispensable le développement d'une pédagogie numérique pour l'université (Miguet, 2011), ainsi qu'un accompagnement des étudiants et une formation pour l'ensemble du personnel de l'enseignement à distance.

Ainsi, le passage à la formation à distance engendre des modifications dans les usages des enseignants et des transformations de leur activité, par le seul fait qu'ils doivent s'adapter à des supports spécifiques pour leurs cours, et à un public ne faisant pas toujours la différence entre les différentes positions de la formation à distance. Cela suppose que les enseignants repensent leurs stratégies pour y intégrer les TICE et l'accompagnement des étudiants. Ils doivent pouvoir atteindre et modifier leur habitus et réorganiser une partie de leurs schèmes d'usage (Metzger, 2004). Ainsi,

*« Le passage de la présence à la distance par le moyen de l'internet oblige moins à se poser de nouvelles questions, qu'à leur apporter des réponses singulières, liées à l'usage d'un dispositif technique particulier dans des conditions temporelles et organisationnelles a priori mal connues »* (Metzger 2004 : 342).

---

<sup>17</sup> Massive open online course

<sup>18</sup> France Université Numérique (portail de Mooc)



Cette expérience modifiera et adaptera une forme de pratique innovante de l'enseignant car le passage à la formation à distance engendre une rupture de l'unité de lieu mais aussi temporelle.

Ainsi identifiée, la formation à distance est caractérisée par rapport à son modèle d'organisation, ce qui donne aux universités la possibilité de penser la mise à distance de certaines activités d'apprentissage (Peraya, 2011). Mais d'un point de vue organisationnel, il faut encore prévoir une réflexion pour juger de l'effet de cette mise à distance des enseignements et de l'importance d'organiser un « *environnement technopédagogique* » pour l'enseignement hybride ou tout à distance. Alors que, les enseignants utilisant ces dispositifs, « *relèvent l'importance de la scénarisation explicite des activités à distance* » (Peraya, 2011 : 447), pour que l'apprenant s'organise entre son espace privé et son espace d'apprentissage, et pour qui la « *conséquence est la superposition ou l'intrication des sphères académiques et privées* » (Peraya, 2011 : 447).

L'intégration des TICE est à l'origine de l'évolution de ces pratiques pédagogiques vers une pédagogie plus active (Docq, Lebrun, & Smidts, 2008). Une enquête sur les plateformes d'enseignement dispensant des cours de niveau universitaire a révélé que les pratiques actives en usage sur ces dispositifs sont celle où l'étudiant est amené par l'enseignant à travailler par lui-même ou en petit groupe, en toute autonomie, avec un « *feedback* » de l'enseignant plus développé afin de guider les apprenants (Docq, Lebrun & Smidts, 2008). Les auteurs de l'enquête opposent cette nouvelle pratique attribuée à l'effet catalyseur des technologies, aux pratiques dites traditionnelles où

*« L'enseignant transmet une sélection de ressources, qu'il a choisie et filtrées pour soutenir son propos », et où « les activités principales de l'étudiant sont l'écoute d'exposés, la prise de notes, la lecture et l'étude, ainsi que des exercices, qui relèvent le plus souvent de l'application »* (Docq, Lebrun & Smidts, 2008 : 47).

Ces pratiques limitent les interactions, alors que les technologies éducatives devraient permettre d'amener les enseignants à revoir leurs pratiques pédagogiques pour innover vers un enseignement plus actif et réactif.

En effet, comme le font remarquer certains chercheurs que nous avons cités plus haut, les enseignants de la formation à distance, venant souvent de l'enseignement présentiel, ont tendance à reproduire leurs pratiques traditionnelles d'enseignement en face à face dans celui à distance sur les plateformes d'enseignement (Docq, Lebrun & Smidts, 2008). Par conséquent,

les usages les plus fréquents des enseignants porteraient essentiellement, d'une part, sur la diffusion d'information, de notes de cours et d'informations complémentaires sous forme de dépôts de documents sur la plateforme numérique et d'autre part, sur le maintien de la communication avec les étudiants, c'est-à-dire dans l'utilisation d'outils, asynchrones et synchrones de communication, fournis par la plateforme d'enseignement ou trouvés parmi les outils du Web 2.0<sup>19</sup> ou du Web 3.0 ou Web sémantique<sup>20</sup>. Or, les enseignants n'utilisent que les fonctionnalités les plus courantes, celles qui soutiennent la diffusion de documents. Il est donc à noter qu'« *il s'agit de la manière habituelle dont les universités ont intégré les TIC dans leurs pratiques : on continue à « faire la même chose » (pratiques plutôt traditionnelles), en ajoutant quelques ingrédients TIC* » (Docq, Lebrun & Smidts, 2008 : 52).

Pour l'enseignant comme pour l'apprenant, ces usages passent par « *l'amélioration de l'accessibilité et flexibilité de la formation, la modification des pratiques pédagogiques et leur évolution vers des pédagogies plus actives pour lesquelles les technologies possèderaient un potentiel élevé* » (Peraya, 2011 : 449). Ainsi, les pratiques pédagogiques ont peu évolué, elles restent globalement liées à l'information et à la communication (Peraya, 2011, Docq, Lebrun & Smidts, 2008) pourtant,

*« il existe une grande variété de dispositifs de formation, lesquels dénotent des approches pédagogiques différentes ainsi que divers degrés d'appropriation des environnements et des outils qu'ils contiennent. L'innovation se développe donc inégalement selon les contextes et les enseignants »* (Peraya, 2011 : 450).

Le changement de pratique des enseignants du présentiel passant à la distance semble être lié à plusieurs facteurs, dont la mise à disposition d'outils, à un accompagnement à la scénarisation des cours, aux interventions et aux interactions entre les usagers de la plateforme d'enseignement mais également à l'accompagnement des étudiants. Leur intégration joue donc un rôle important dans ce type de formation (Simonian & Eneau, 2009).

---

<sup>19</sup> Le terme « Web 2.0 » est généralement utilisé pour désigner une évolution d'un Web statique et unidirectionnel vers un réseau dynamique et interactif, caractérisé par une large participation des usagers à la création et à l'échange de contenus. (Audet, 2010 : 7)

<sup>20</sup> Le terme de web sémantique a été proposé par Tim Berners Lee en 2001 (« The Semantic Web », Scientific American Magazine, May 17, 2001) pour désigner une évolution du web qui permettrait aux données disponibles (contenus, liens) d'être plus facilement utilisables et interprétables automatiquement, par des agents logiciels. Pour permettre cette évolution, un certain nombre de standards et de technologies ont été développés par le W3C, avec pour objectif de sortir les données des silos fermés que constituent les bases de données en ligne. [http://www.bnf.fr/m/fr/m\\_anx\\_articles/a.web\\_donnees\\_definitions.html](http://www.bnf.fr/m/fr/m_anx_articles/a.web_donnees_definitions.html)

L'introduction des TICE implique alors l'acquisition de compétences innovantes pour de nouvelles activités, car l'utilisation des outils technologiques oblige l'enseignant à transformer ses connaissances sur la façon d'organiser les savoirs transmis. L'intégration des TICE est ainsi un « *révélateur* » qui modifie les règles d'un modèle pédagogique établi pour le remplacer par une pratique innovante modifiant les rôles et les fonctions des enseignants et les technologies elles-mêmes (Haeuw, 2002).

## **1.2 Les espaces et outils numériques pour la formation à distance**

### **1.2.1 Les plateformes et outils technologiques**

Dans les universités, l'enseignement à distance est géré sur des plateformes de formation en ligne (LMS)<sup>21</sup>. Ces plateformes numériques sont des sites web où l'on peut créer et gérer des contenus dans une forme compatible pour la diffusion sur écran. Elles mettent à la disposition des enseignants des outils et des logiciels proposant pour la transmission de ressources (Charnet, 2009) et des outils de communication pour l'ensemble des acteurs de la formation en ligne.

Dans ces plateformes, les ressources mutualisées se composent d'outils numériques qui s'adressent autant aux enseignants qu'aux étudiants. En principe, les plateformes sont conçues pour la formation en ligne, adaptées au travail collaboratif à distance et au mode d'apprentissage par projet. Elles ne sont accessibles que par les utilisateurs du programme ou du cours qu'elles supportent. Ces utilisateurs y tiennent un rôle d'enseignant, de tuteur ou d'étudiant.

Ce type de dispositif est indispensable aux universités qui souhaitent développer la formation en ligne pour diffuser leurs cours à des publics empêchés ou éloignés. « *L'éventail des disponibilités tient d'une part à la structure de l'interface même de la plateforme, aux activités disponibles et aux choix de l'enseignant dans l'organisation des documents qu'il met à disposition* » (Charnet 2009 : 2) ainsi chaque plateforme propose des outils mis à disposition,

---

<sup>21</sup> Learning Management System

mais les enseignants vont plus ou moins les utilisés. Cette mise à disposition contribue pourtant à la standardisation des formations sur supports numériques les rendant accessibles.

La mise à disposition de ces outils a une influence sur la conception des formations et cette standardisation a également un effet sur la pédagogie qui s'articule alors en scénarios propres à chaque type de plateforme (Charnet, 2009). Ainsi, selon l'importance que l'on apporte à ces objets, on peut considérer qu'ils ne seront qu'une interface d'échange de documents ou bien intégrés dans un esprit plus collaboratif, un espace communicatif entre les différents acteurs intervenant sur la plateforme. L'interface devient alors grâce à l'utilisation d'outils de communication comme les forums, un lieu d'échange sur l'actualité de la formation, mais aussi sur des informations plus pratiques. De ce fait, la plateforme devient un espace référent pédagogique et son utilisation interfère nécessairement avec les pratiques pédagogiques (Charnet, 2009).

Cependant, la scénarisation médiée ne change pas le modèle de l'enseignant qui propose des « *parcours/scénario* » pédagogiques que les étudiants doivent suivre (Charnet, 2009 ; Miguet, 2011). La « *modulation* » est encore inexistante dans les formations ce qui contraint les étudiants, au lieu de leur donner une flexibilité accrue que pourrait donner l'enseignement en ligne (Miguet, 2011). Ainsi la plupart des plateformes présentent une structure en arborescence ou linéaire qui empêche toute lecture transversale grâce à des hyperliens. Le contenu pédagogique est alors subordonné à l'artefact qui le supporte. Or les plateformes prennent une place grandissante et nécessaire mais « *ne répond pas toujours aux attentes des étudiants en matière de communication et obligent les usagers à la « croiser » avec d'autres outils de communication plus performants ou plus ancrés dans leur sphère privée* » (Charnet 2009 : 9).

Les plateformes de formation en ligne mettent à dispositions plusieurs types d'outils numériques qui sont utilisés dans des cours présentiels comme dans les cours à distance. Si nous prenons l'exemple de la plateforme Moodle, les enseignants ont accès à plusieurs outils qui leur permettent d'organiser leur cours et d'en modifier l'apparence et dont voici le détail :













 <b>Atelier</b>	Un atelier est une activité d'évaluation par les pairs. Il permet à chaque étudiant d'évaluer les travaux des autres étudiants ou d'évaluer des exemples de travaux fournis par l'enseignant.
 <b>Chat</b>	Le module Chat permet aux participants d'avoir une discussion en temps réel via le web.
 <b>Consultations pédagogiques</b>	Les enseignants peuvent recueillir des données qui les informeront sur leurs étudiants et leur usage global du site et ainsi réfléchir sur leur propre enseignement.
 <b>Devoirs</b>	Les devoirs permettent à l'enseignant de proposer aux étudiants une tâche que ceux-ci renverront sous forme de fichier sur le serveur.
 <b>Forums</b>	Le forum est un des modules les plus importants de Moodle ! Les forums sont un lieu où présenter des idées et en discuter avec tous les participants au cours. Les paramètres du forum autorisent un rôle de modérateur pour l'enseignant possibilité de décider si les étudiants peuvent créer des sujets annexes et envoi par mail, la notification de nouvelles interventions dans le forum : réponses ou sujets ajoutés.
 <b>Glossaire</b>	L'outil Glossaire permet d'accéder à un lexique des termes du cours. Les définitions sont accessibles de deux manières : soit sous forme d'une liste alphabétique de mots, soit directement à partir du texte du syllabus. Les étudiants peuvent participer à l'élaboration de glossaires spécifiques aux cours.
 <b>Journal</b>	Le professeur demande à l'étudiant de réfléchir à un sujet particulier. L'étudiant écrit le résultat de ses réflexions dans un journal personnel. Il peut modifier et revoir sa réponse avec le temps.
 <b>Leçon</b>	Une leçon permet de transmettre des informations de façon très flexible. Elle se compose de plusieurs pages qui chacune se termine normalement par une question et un choix de réponses. La structure est linéaire ou tabulaire.
 <b>Ressources</b>	Les ressources sont des informations que l'enseignant propose aux étudiants dans le cadre de son cours. Ces ressources peuvent être des fichiers envoyés sur le serveur Moodle, des pages créées dans l'éditeur intégré ou encore des liens vers des pages web externes.
 <b>Sondage</b>	L'enseignant pose une question et donne un choix de plusieurs réponses possibles. Cette activité est utile pour permettre par exemple à une classe de voter sur un choix à faire dans un cours ou pour atteindre un consensus dans un groupe de recherche.
 <b>Tests</b>	Ce module permet au professeur de concevoir et d'inclure des tests dans son cours. Plusieurs types de questions sont proposés : choix multiples, question d'appariement, vrai ou faux, réponse courte, réponse numérique, etc..
 <b>Étiquettes</b>	Il s'agit d'un outil permettant d'insérer du texte et des images et permettant de structurer et "habiller" la page d'accueil du cours (insertion de titres, images, icônes, bannières).

Figure 1 : Principales fonctionnalités des outils de Moodle<sup>22</sup>

Les outils représentés (fig.1) sont à la disposition des enseignants mais peu de ces outils sont finalement utilisés. En effet, « si 97% des enseignants français sont conscients de la valeur

<sup>22</sup> [https://moodle.insa-lyon.fr/pluginfile.php/36168/block\\_html/content/Moodle%20guide%20des%20outils%20pour%20enseignants.pdf](https://moodle.insa-lyon.fr/pluginfile.php/36168/block_html/content/Moodle%20guide%20des%20outils%20pour%20enseignants.pdf)

*ajoutée des outils numériques dans l'enseignement, seuls 5% d'entre eux les utilisent tous les jours* », (Brunel et al., 2015) essentiellement dans l'activité de communication.

Les outils de communication tiennent une place importante dans les formations à distance, ils sont les premiers outils de l'enseignant dans sa pratique de médiation. Les enseignants disposent de plusieurs types d'outils asynchrones et synchrones mais ils utilisent essentiellement des outils asynchrones pour leurs activités d'accompagnement dans les activités collaboratives. Les premiers réseaux numériques offraient essentiellement des dispositifs de communication asynchrone (Loisier, 2010). Alors qu'aujourd'hui les outils synchrones tendent à être de plus en plus utilisés, surtout en début de formation pour la prise de contact lors de la réunion de rentrée notamment par les responsables de formation et les personnes chargées du tutorat.

Mais les outils asynchrones sont privilégiés car l'information reste disponible à tout moment et la consultation peut être différée tant que les auteurs des messages ne les suppriment pas. Les échanges asynchrones se font essentiellement par le biais des sites de diffusion, des foires aux questions, des courriers électroniques, des forums, des blogs, des wikis et des portfolios. Ils permettent l'affichage des informations et la traçabilité des contacts facilitant par la suite la rédaction de bilans sur l'activité. Les FAQ<sup>23</sup> ou les pages de site web donnent une possibilité d'anticiper les réponses aux questions récurrentes que se posent les étudiants. L'information est alors disponible en cas de besoin ou de questionnement. Le courrier électronique, les blogs et les portfolios sont des outils dont l'utilisation est plus individuelle (Audet, 2010). Le forum et le wiki aident au travail collaboratif, c'est un bon moyen pour le tuteur de suivre le travail collaboratif des groupes. Cet outil implique une gestion, une organisation des messages et un dispositif d'animation pour capter l'intérêt des étudiants. Le wiki est un outil d'écriture collaborative, le tuteur peut suivre le cheminement de pensée d'un groupe.

De ce fait, il est possible de déterminer certaines activités en fonction de l'outil utilisé.

- Le courrier électronique offre à la fois des interventions proactionnelles et réactionnelles. L'étudiant peut interpeller son interlocuteur sur un problème le concernant plus spécifiquement. La réponse sera alors individualisée comme par exemple quand il faut remotiver un étudiant. Le tuteur peut de façon proactive donner une information à un ou plusieurs étudiants ;

---

<sup>23</sup> Foire aux questions

- Avec le blog et le portfolio, l'enseignant suit davantage la réflexion des apprenants. Le blog est un prolongement de la pensée de l'étudiant qui permet l'échange. Le portfolio regroupe des documents numérisés et des recueils de compétences acquises. Il accompagne l'apprenant pour l'aider dans la reconnaissance de ses compétences. Pour l'enseignant ou le tuteur s'est un moyen de mieux appréhender le type d'étudiant qu'il accompagne ;
- Le « tchat » est la forme la plus ancienne de communication numérique interactive (Loisier, 2010). Les messages sont sous forme écrite instantanée. Il se pratique entre deux ou plusieurs personnes. Il faut prévoir une modération et des tours de parole. Avec le « tchat » l'enseignant peut individualiser un échange pour aider un étudiant en demande ;
- Le téléphone est encore utilisé, mais pour des questions de coût, il lui est préféré les messageries instantanées dont les appels vocaux via internet sont moins onéreux ;
- Les audioconférences sont parfois privilégiées pour un rapprochement entre les acteurs. L'avantage par rapport au « tchat » est l'interaction verbale quasi-synchrone entre deux ou plusieurs personnes. Cependant en mode audioconférence, il faut mettre en place une procédure de gestion des tours de paroles pour éviter les chevauchements de dialogue entre participants. Inversement la visioconférence favorise l'interprétation des aspects non verbaux de la communication. L'accompagnement est en temps synchrone, mais ce type d'outil n'a pas encore trouvé son essor en raison d'un développement moins important de formation faisant appel à la communication synchrone dans son enseignement.

Les outils numériques de communication sont donc de plus en plus utilisés pour diffuser et échanger des savoirs et de l'information dans les formations en ligne. Aujourd'hui, les outils du web 2.0 participent au développement des échanges pour la formation à distance ainsi que le web 3.0 qui offre des possibilités d'évolutions futures d'un web sémantique où les ordinateurs utilisent des agents intelligents (Audet, 2010).

### **1.2.2 L'usage du numérique dans la formation à distance**

Les environnements techniques de formation sont définis, dans une approche sociotechnique, comme un concept de couplage entre objet technique et activité humaine (Albero, 2010). Les

objets techniques font alors partie de l'activité et des relations sociales dans les formations matérialisant l'activité humaine dans ce domaine. Considérer uniquement comme objets techniques, les supports tels que les plateformes d'enseignement tendent à changer de statut grâce à la prise en compte des relations de dépendance entre activité technique et environnement. Un environnement de formation est à la fois un dispositif qui, du point de vue de l'approche sociotechnique

*« devient un lieu où s'actualise en jeu permanent de tensions entre les axes directeurs de l'action : le passé à partir duquel il se construit; les anticipations sur son avenir possible qui orientent son développement; les finalités qui lui donnent sens et permettent de sélectionner les objectifs et buts poursuivis; les contingences enfin avec lesquelles il faut composer en permanence ».* (Albero, 2010 : 3).

Les objets techniques entrent alors dans l'activité de formation et deviennent interdépendants par rapport à l'action de l'acteur. Pour Albero (2010), l'environnement de formation est donc un artefact choisi en fonction du type de pédagogie mis en œuvre. L'enseignant peut choisir entre les pédagogies de transmission, d'entraînement ou de développement. « *Les pédagogies de la transmission* » centrées sur l'exposé magistral des contenus utilisent l'artefact comme support et privilégie la concentration des apprenants sur le contenu. Ici les enseignants détiennent le savoir et l'organisation.

Dans ces environnements l'artefact est un « *auxiliaire* » avec une interactivité minimale privilégiée dans les situations de massification. « *Les pédagogies de l'entraînement* » orientées vers le modelage comportemental gardent le même type de modèle tout en poursuivant des objectifs d'individualisation. L'objectif est de faire acquérir des contenus, de modifier les comportements tout en offrant des activités très structurées (Albero, 2010). Les interactions y sont faibles ou importantes, les artefacts sont conçus comme des outils d'exercice et d'apprentissage et « *les pédagogies du développement* » privilégient l'accompagnement de l'activité des apprenants en focalisant la structuration des environnements sur les processus même de l'apprentissage. Ce scénario favorise le travail indépendant et la prise d'initiative. L'artefact est ainsi interactif.

Ainsi les supports médias deviennent indispensables à la pratique de l'enseignement numérique (Albero, 2011), mais nous savons que les outils les plus utilisés dans le tutorat à distance restent le forum, le courrier électronique, l'audioconférence et la messagerie instantanée. Le forum de discussion possède un statut particulier. Il est devenu incontournable pour une stratégie



pédagogique d'enseignement et d'accompagnement (Strioukova, 2006) et son rôle va de la création de liens sociaux, aux activités de partage, à la coopération et à la collaboration en passant par la création de communauté d'apprentissage, lieu de co-construction des connaissances. Et nous verrons que d'autres chercheurs ont noté que la structure de ces forums à un effet sur l'activité même des interactions pendant la formation (Mangenot, 2008b).

Mais, la mise en place de forums de discussion ne dispense pas de s'assurer constamment de la qualité des interactions verbales. Car, « *Le forum de discussion change nos pratiques de communication : notre relation à la norme, au langage standard écrit, à la coopération et collaboration* » (Strioukova, 2006 : 3). L'instrument affecte la pratique d'enseignement et d'apprentissage et par conséquent « *l'artefact non seulement soutient l'activité de la communication inscrite dans l'activité de la formation, mais prend en charge certaines fonctions, transforme la pratique de la communication et en génère d'autres* » (Strioukova, 2006 : 5). Pour cela, il importe que les fonctions de cet outil soient effectivement connues.

Il faut convenir que le forum est souvent proposé dans les plateformes d'enseignement et que son usage s'inscrit dans les scénarios pédagogiques mis en place par les enseignants. Cette interface alors joue un rôle intermédiaire entre les enseignants et les étudiants, générant des pratiques d'échanges éducatifs, mais aussi d'accompagnement et d'encouragement, modifiant alors le type d'interaction dans une démarche pédagogique innovante s'appuyant sur la co-construction des savoirs (Strioukova, 2006).

Selon Mangenot (2008b) Le choix du forum, dans la pratique pédagogique en ligne, est paradoxalement lié au choix de la discussion en face à face. Or, il estime que les analogies présumées entre les discussions en face à face et les échanges dans les forums, ont des limites. Nous reprenons ici, le tableau de Mangenot synthétisant la comparaison qu'il fait entre les discussions en face à face et des discussions dans un forum.

<i>Face-à-face</i> ☐	<i>Communication-écrite-asynchrone-(forum)</i> ☐	<i>Difficultés-potentielles-avec-les-forums</i> ☐
<i>Interaction-(unité-de-lieu,-temps-et-acteurs)-:durée-relativement-brève-(un-cours,-par-ex.).</i> ☐	<i>L'ensemble-du-cours-en-ligne-durant-toute-la-période-où-il-est-ouvert.</i> ☐	<i>L'interaction-est-beaucoup-plus-étalée-dans-le-temps.- Marcocchia-(2003)-parle-de- "conversations-discontinues".- Manquent-les-indices- posturaux-mimo-gestuels</i> ☐
<i>Séquence-(unité-thématique-ou-pragmatique)</i> ☐	<i>Réalisation-d'une-tâche-et/ou-discussion-(par-forum-ou-fil-de-discussion,-selon-les-choix-des-usagers).</i> ☐	<i>Plusieurs-séquences-peuvent-se-dérouler-en-parallèle,-ce-qui-est-impossible-en-face-à-face</i> ☐
<i>Echange-(unité-dialogale-minimale,-interdépendance-entre-interventions-initiatives-et-réactives)</i> ☐	<i>Fil-de-discussion,-messages-enchâssés,-utilisation-de-"re-:",-adresse-explicite-(cf.-supra).</i> ☐	<i>La-structure-de-l'échange-(interrelation-entre-2-messages)-ne-se-distingue-pas-toujours-clairement.</i> ☐
<i>Tour-de-parole-(niveau-formel)</i> ☐	<i>Message</i> ☐	<i>Pas-de-nécessité-de-demander-la-parole,-longueur-illimitée.- En-face-à-face,-chacun-parle-à-son-tour,-assez-brièvement.</i> ☐
<i>Intervention-(unité-fonctionnelle-définie-par-rapport-à-l'échange,-peut-être-initiative-ou-réactive)</i> ☐	<i>Partie-de-message-ou-message-entier-répondant-à-un-message-antérieur-ou-appelant-une-réponse</i> ☐	<i>Selon-les-PF,-on-ne-voit-pas-toujours-clairement-qu'un-message-(ou-une-partie-de-message)-répond-à-un-autre.</i> ☐
<i>Acte-de-parole</i> ☐	<i>Segment-de-message-ou-smiley</i> ☐	<i>RAS</i> ☐

Figure 2 : Comparaison / discussions en face à face/forum (Mangenot, 2008b : 12)

Ainsi l'utilisation d'un outil plutôt qu'un autre est fonction de l'intention pédagogique de l'enseignant.

De plus, il est à noter qu'il existe aujourd'hui certaines activités de formation à distance qui se déroulent dans de nouveaux outils numériques issus de la sphère privée. Ainsi « *Les pratiques numériques universitaires s'inscrivent aussi dans celles de la vie personnelle des étudiants* » mais également dans celles des enseignants. Ainsi « *Dans leur quotidien, les étudiants se sont appropriés des outils populaires, tels que les réseaux sociaux pour en faire usage dans leur sphère privée mais aussi dans le cadre de leur apprentissage* » (Charnet, 2015 : 2), car « *le cadre de formation qui leur est fourni les places dans une routine numérique où ils sont constamment impliqués* » (Charnet, 2016 : 142). En effet, « *Les étudiants n'attendent pas que l'université leur propose des services ou des activités en ligne, ils les créent eux-mêmes en constituant, par exemple, des groupes numériques de travail, plus communément appelés « groupes Facebook* » » (Michaut & Roche, 2017).

Par conséquent, les étudiants vont chercher dans leur usage privé de l'internet les outils pour communiquer et travailler en ligne. Dès lors, il sera difficile de connaître les usages des

étudiants en formation, dans la mesure où ni les enseignants ni les tuteurs ne sont conviés dans ces communautés de pratiques installées dans les réseaux sociaux. Et de leur côté les enseignants créent des pages FaceBook qu'ils utilisent essentiellement comme outil pédagogique et d'information ou comme outil de gestion de classe. Ils espèrent ainsi, créer un lien avec les étudiants en donnant accès à de l'information privée alors que la page est caractérisée comme une page professionnelle par l'enseignant (Damani, 2016). De ce fait, les usages des outils numériques et à « *fortiori* » des réseaux sociaux modifient les pratiques pédagogiques. « *L'étude de l'heure et de la date de publication des messages montre que la plupart des messages (plus de 80%) est rédigé en dehors du temps scolaire, tôt le matin, tard le soir ou le week-end, voire pendant les vacances* ». Ce qui illustre bien qu'aujourd'hui nous assistons à une évolution dans les pratiques de formation à distance et en ligne installant une porosité (Caron & Varga, 2010) entre les sphères publiques et privées des nouveaux apprenants de l'université.

### **1.2.3 L'impact des outils numériques sur l'enseignement et le tutorat**

La pratique pédagogique de l'enseignant est cadrée, façonnée, structurée par l'utilisation de la plateforme informatique d'enseignement. L'ergonomie de l'artefact et les possibilités qu'il offre en matière d'outils de scénarisation des cours et de communication entre les différents acteurs de la formation donnent de multiples possibilités à l'enseignant pour la réalisation de ses cours en ligne. Mais, il y a également des contraintes en matière de faisabilité, en fonction des connaissances TICE de l'enseignant et de la spécificité des outils. De ce fait, le choix de la plateforme par les instances de l'université ou par les concepteurs de formation aura des conséquences sur la scénarisation de l'offre de formation dans sa globalité (Charnet, 2009) et de même à l'échelle du module de cours de chaque enseignant et de l'accompagnement qui en découle.

Mangenot (2008b) part du même postulat pour affirmer que la structure des outils de communications numériques impacte les interactions et les activités des enseignants et des étudiants, et qu'il s'instaure un rapport entre les propriétés de ces outils et les pratiques des utilisateurs. Ainsi il met en regard, les interactions « *pédagogico-pragmatiques* » lors de l'utilisation des outils comme le forum en soutien à une tâche et il suggère qu'il faut :

*« Mettre l'outil de communication à proximité immédiate de la consigne de la tâche, pour éviter l'errance dans la plateforme [...] Organiser la discussion pour préserver une cohérence thématique [...] Viser une plus grande cohésion du groupe, une plus grande interactivité entre les messages [...] Susciter une bonne dynamique de groupe » et « gérer les problèmes de faces, favoriser la dimension socio-affective de la communication » » (Mangenot 2008b : 17)*

Ainsi, la structure même des messages comme l'évolution des fils de discussion sont influencés par la structure du forum, par son emplacement dans l'espace de formation et par le type de plateforme de formation utilisée. Le forum reste aujourd'hui très souvent intégré dans plusieurs types de plateformes d'enseignement, même si leur ergonomie varie d'une plateforme à une autre. L'usage qui est en fait, sera fonction de l'endroit où l'enseignant l'installe dans son cours, et de l'importance du lien créé entre l'outil numérique et l'activité d'apprentissage. Cet emplacement et son lien avec l'activité de formation sont aussi fonction de leur structure propre, des fonctions proposées et de la structure de la plateforme dans laquelle il s'intègre (Mangenot, 2008b).

En effet, les échanges seront différents selon que le forum donne lieu à une discussion en arborescence ou à une discussion qui laisse apparaître la chronologie, ou encore un fil unique de discussion, à *« la taille de la fenêtre d'inscription du message, qui varie dans des proportions considérables d'un prestataire à l'autre [...] elle détermine plus ou moins la taille du texte qui y sera inscrit »* (Mangenot, 2008b : 5). Mais la structure de l'outil influencera la stratégie pédagogique que l'enseignant mettra en place en fonction, des affordances de l'instrument sur la forme d'usage qu'en feront les utilisateurs. Nous pouvons donc noter que la sélection de l'université pour une plateforme donnée, aura inmanquablement une incidence sur la pédagogie universitaire mise en place dans les offres de formation à distance.

Une autre modification liée à l'usage de ces technologies, porte sur l'*« industrialisation dans la formation »* ce qui implique que l'enseignant innovateur est incité à scénariser ses activités, et est confronté à la standardisation des productions de contenus, des ressources et des activités induites par les technologies. En effet, l'utilisation d'outils *« industrialisés »*, pourrait influencer le type de contenu des ressources et la pratique de l'enseignant (Charnet, 2009). Deux formes de pratiques apparaissent alors,

*« la première, d'ordre pédagogique, réside dans la modularisation des contenus et dans leur structuration canonique (module d'entrée, corps du module, module de*

*sortie) qui permet à un module d'entrer dans plusieurs parcours de formation différents. La seconde, d'ordre technique, relève de la standardisation et de la normalisation informatiques afin de favoriser l'interopérabilité et l'échange des contenus et des activités d'apprentissage » (Peraya 2012 : 47).*

Or nous constatons dans la littérature sur le sujet que l'on parle plutôt de « *bricolage* » (Peraya, 2012) ou de « *modèle artisanal* » (Caron, Becerril, & Réthoré, 2010) pour décrire l'activité de l'enseignant « *innovateur* » qui crée ses ressources sur la base de matériaux préexistants à son projet. « *On l'aura compris, la conséquence de ce processus de technologisation de la formation implique un déplacement de la posture de l'enseignant ainsi qu'un renforcement de sa posture d'ingénieur, de planificateur et de gestionnaire de projet* » (Peraya 2012 : 48), mais également dans sa posture d'accompagnateur, animateur, coach liée à la fonction de tuteur en ligne.

Finalement lorsque l'on introduit des logiciels dans sa pratique d'enseignement, la scénarisation est inévitable. Elle doit rester accessible aux praticiens non concepteurs spécialisés que sont les enseignants, les formateurs et les tuteurs (Villiot-Leclercq & Pernin, 2006) afin qu'ils puissent organiser eux-mêmes leurs cours. Leur pratique est, comme nous l'avons vu, influencée par la structure de l'environnement numérique dans lequel ils interviennent, de même que par la sélection des outils proposés par la plateforme.

Le scénario pédagogique est alors un guide donnant une certaine cohérence entre les différents modules de formation. Cela est d'autant plus vrai quand on évoque l'enseignement à distance car il est nécessaire « *de mieux définir les modalités de construction de connaissances pour l'apprenant et les démarches pédagogiques les plus adaptées pour déclencher l'application de telle ou telle stratégie cognitive et métacognitive* » (Villiot-Leclercq et Pernin, 2006 : 9) démontrant que les scénarios pédagogiques, pourtant réalisés dans les situations présentiels, sont souvent associés à des situations à distances.

La scénarisation des formations en ligne a également une influence sur la pratique des enseignants, les incitant à plus de réflexion pour mettre en scène leurs cours autant pour l'enseignement présentiel et encore plus dans l'enseignement à distance. De ce fait, certains chercheurs (Charnet, 2009; Mangenot, 2008b; Strioukova, 2006) émettent l'hypothèse que la plateforme d'enseignement et leurs outils ont une influence sur la construction du plan de cours, l'organisation des formations en ligne, la communication et l'accompagnement des étudiants. Le

plan évolue en scénario, comme le prédisaient déjà ces chercheurs qui travaillent sur les effets des instruments numériques et sur la stratégie pédagogique des enseignants.

La scénarisation aurait alors pour effet, si elle est adoptée par les enseignants sur les plateformes de formation, de tendre vers une standardisation des cours en ligne, afin d'optimiser leur adaptation et leur réutilisation (Charnet, 2009; Paquette, 2007). Il s'agit d'une activité complexe qui nécessite une instrumentalisation d'un processus entraînant la « *standardisation* » des scénarios. Le rôle des scénarios est alors d'organiser les activités d'enseignement, en fonction de la structure de la plateforme qui influence elle-même l'organisation des activités d'enseignement.

Le scénario pédagogique est donc un plan de cours, d'étude, d'apprentissage ou de stratégie d'enseignement mettant en lien l'activité numérique et la conception d'un cours traditionnel (Paquette, 2007). Il est alors défini « *comme un processus de travail par l'apprenant auquel participent d'autres acteurs, les facilitateurs ou les personnes ressources : présentateurs, évaluateurs des travaux, techniciens, appariteurs, etc.* » (Paquette, 2007 : 59).

Cette définition implique que lorsque l'enseignant scénarise son cours, afin de le mettre à disposition sur la plateforme d'enseignement, il doit adopter d'autres pratiques pour passer de la formation en présentiel à l'EAD (Simonian & Eneau 2009). Il est amené à faire des choix organisationnels d'une part en matière d'emplacement pour chaque partie du cours, et d'autre part dans la sélection des outils de diffusion de l'information liés à l'activité et enfin en termes d'interaction et d'accompagnement que l'enseignant souhaite développer autour des activités qu'il propose.

Les changements s'opèrent, et force est de constater que

*« la précision nécessaire exigée par l'écrit et la mise en forme des cours déposés dans un espace numérique de travail (contre la marge d'improvisation possible du cours parlé) ; la structuration nécessaire dans l'architecture de ces cours asynchrones (contre les allers-retours permis en face-à-face) ; les règles de la communication et des interactions en formation à distance (contre l'espace-temps réglé des rencontres du cours en présence) ; ou encore les modalités d'évaluation que permettent par exemple les scénarios d'apprentissage collaboratif à distance (qui offrent de nouveaux espaces d'expérimentations) »* (Simonian & Eneau 2009 : 2).

Il semble donc que l'enseignant organise son cours en fonction de l'environnement numérique mis à sa disposition par l'institution et de la façon dont il est perçu par les étudiants. « *En cela les technologies obligent à un repositionnement de l'enseignant qui doit reconsidérer, par ou prou, ces méthodes pédagogiques et sa position dans la relation enseignant-savoir-apprenant* » (Haeuw 2002 : 81).

Ainsi les pratiques pédagogiques vont avoir un impact sur l'organisation du travail, car l'enseignant doit penser à la façon dont le cours va être élaboré (Haeuw 2002) en fonction des outils qu'il aura à sa disposition, mais également en fonction de ses propres compétences. C'est pourquoi,

*« l'intégration des TICE oblige toujours les enseignants à se poser la question de l'activité de l'étudiant, de ce qu'il sera amené à faire avec les technologies a fortiori lorsque celle-ci sont utilisées ou encadrer des activités à distance ou pour diversifier les modalités pédagogiques en articulant différemment les temps et les lieux de la formation (présence/distanc e, synchrone/asynchrone, collectif/individuel...) »* (Haeuw 2002 : 81).

Les enseignants choisissant les outils en fonction de ce que la plateforme de formation propose et en fonction de leurs connaissances en TICE. Mais nous pouvons noter que ce sont souvent les mêmes outils de communication ou de transmission des informations qui reviennent dans la sélection des enseignants. En effet, pour leur activité d'enseignement, les enseignants disposent de plusieurs types d'outils asynchrones et synchrones dont l'utilisation est largement évoquée dans la littérature. Les enseignants se servent essentiellement des outils asynchrones pour leurs activités de communication et d'accompagnement des activités collaboratives, même si les outils synchrones tendent à être de plus en plus utilisés pour une première prise de contact en début de formation. Les outils asynchrones restent encore aujourd'hui les plus utilisés, car l'information y est disponible à tout moment et la consultation peut être différée (Audet, 2010).

## 1.3 La posture des acteurs de la formation à distance

### 1.3.1 Les nouvelles compétences pour l'enseignant à distance

L'organisation de la mise à distance des activités entraîne chez l'enseignant la nécessité de s'intéresser à la « *technopédagogie* » pour l'intégration des TICE dans sa pratique et à changer de posture pour intégrer de nouvelles fonctions liées à l'introduction des technologies et à la distance (Peraya, 2012).

Aujourd'hui de nouvelles politiques académiques s'inscrivent dans la démarche de développement de l'université numérique, mais « *pédagogie numérique* » peine encore à trouver une place (Peraya, 2012). Or innover avec les TICE implique que les enseignants se forment (Heute & al 2010). Il ne suffira pas d'une formation aux techniques, mais bien de mettre en place une intégration de technopédagogie dans la formation des enseignants. Car, selon certains chercheurs, il paraît plus important pour l'enseignant d'acquérir une connaissance des usages pédagogiques de ces outils technologiques, plutôt que de posséder une maîtrise technique des outils (Peraya, 2012). On voit donc la difficulté de changer de posture pour l'enseignant, de sa place d'expert dans sa discipline vers une place de spécialiste en « *psychopédagogie* » et compétant pour une approche innovante de la pédagogie (Peraya, 2012).

Intégrer la technopédagogie pousse les enseignants à prendre une posture d'innovateur pédagogique et à prendre en compte les conséquences de ces modifications du contexte d'enseignement. En effet, selon Peraya, la démarche d'introduction des TICE dans son activité est encore souvent une volonté individuelle. L'enseignant se trouve dans la situation d'une modification de son métier. Ainsi, il bricole (P.-A. Caron et al., 2010; Peraya, 2012), en commençant par faire l'inventaire des outils qu'il souhaite utiliser lors de la conception de ses cours par exemple. « *Cette démarche ne s'appuie en fait sur aucune analyse de leur potentiel pédagogique, de leur pertinence par rapport à la tâche, aux objectifs et à la démarche pédagogique* » (Peraya 2012 : 43). Nous retrouvons cette même posture chez des enseignants engagés dans des formations en ligne, utilisant les outils proposés par les plateformes de formation, mais qui n'apportent pas forcément une attitude réflexive en matière d'efficacité sur leurs pratiques par rapport aux étudiants.



Les multimodalités de formation en ligne EAD, FAD, FOAD, MOOC contribuent au développement d'une pédagogie novatrice et de l'accompagnement des étudiants en ligne. Les équipes pédagogiques sont poussées à inventer des modèles pour ces nouveaux outils. Une enquête réalisée, dans cinq universités françaises, auprès de présidents d'université, de présidents de Pôle de Recherche d'Enseignement Supérieur, de chefs de projets d'Université Numérique Régional et des responsables de Centre d'Initiation à l'Enseignement Supérieur a tenté de faire un état des lieux des actions en cours dans le domaine. Les premiers résultats de cette enquête, complétés par des entretiens auprès d'enseignants et des étudiants, ont montré qu'il y a un grand intérêt pour la pédagogie universitaire utilisant les technologies. Or force est de constater que les enseignants semblent mal renseignés sur l'existence d'un service dédié à l'organisation de la formation en ligne dans les universités où ils travaillent, en dehors de la formation aux outils technologiques (Heutte, Lameul & Bertrant, 2010). L'enquête, nous montre que, tout en affirmant leur réel intérêt pour l'intégration des technologies dans la pédagogie universitaire, les enseignants demandent des formations liées à leur discipline, leur permettant de développer et de maintenir des relations pédagogiques avec les étudiants.

Avec l'intégration du numérique, le rôle de l'enseignant évolue et modifie sa place dans l'environnement éducatif ainsi que celle de l'étudiant. Ceux sont les TICE qui contribuent à transformer le rapport enseignant / apprenant et à ce titre l'enseignant doit admettre qu'il n'est pas le seul à détenir le savoir. L'ordinateur couplé à internet a libéré l'accès aux sources de connaissances et le rôle de l'enseignant va consister à organiser cette connaissance. L'apprenant devient acteur de sa formation, « *le bipolarisme* » enseignants / apprenant se transforme en « *triangulaire* » avec les TICE (Pelgrum & Law, 2004). En effet, internet donne à l'utilisateur toutes les informations nécessaires, l'apprenant a donc besoin d'un accompagnement pour identifier et évaluer ces informations. C'est là, que la compétence de l'enseignant prend toute sa valeur car il devient un guide pour l'apprenant dans cette immense bibliothèque que constitue le web.

Pour que l'enseignant endosse ce rôle, il doit être en mesure de comprendre les enjeux de l'intégration des TICE dans l'enseignement et ce qu'il peut faire avec ces TICE. Les enseignants ont donc un rôle important car ils deviennent les médiateurs entre Internet et les apprenants. Mais l'obstacle majeur est le manque de connaissances et de compétences nécessaires à cette pratique. Les enseignants doivent adopter un rôle différent, mais ce rôle n'est pas facile à définir car il faudra également prendre en compte les responsabilités des élèves. Ils

devront guider, conseiller et contrôler des élèves plus autonomes et pour qui l'accès au savoir doit aussi se faire via l'ordinateur de la classe (Pelgrum e& Law, 2004).

Dans ce contexte, Pelgrum et Law préconisent, un soutien à la fois technique et pédagogique pour les enseignants car c'est un bouleversement total du rôle d'enseignement. Ils vont même plus loin en pensant, que dans l'avenir « *L'apprentissage doit être davantage dirigé par l'élève et se poursuivre non seulement au-delà de la scolarité obligatoire, mais aussi et surtout tout au long de la vie.* » (Pelgrum & Law, 2004 : 31). Les missions des enseignants en seront modifiées, ils mettront l'accent sur de nouvelles méthodes pédagogiques, axées sur le conseil et la réalisation de projets collaboratifs réalisés par les élèves.

La distance instaure, dans la pratique de l'enseignement, des postures spécifiques pour les enseignants et les étudiants. Notamment en créant une relation de proximité entre les interactants (Blandin, 2004). Ainsi avec l'intégration de la technologie dans l'enseignement, il semble que l'on peut identifier deux postures pour les personnes en charge de l'enseignement d'une part une posture de formateur à distance et d'autre part une posture d'enseignants en présentiel enrichi (Simonian & Eneau, 2009), avec l'hypothèse que différents facteurs influencent les changements de comportement chez les enseignants d'une formation en ligne (posture auteur / tuteur).

Une autre enquête sur la notion de compétence et le sentiment d'efficacité personnelle des formateurs de FOAD décrit l'action de l'enseignant sur ses postures et permet d'identifier six modalités d'action de l'enseignant pouvant être visibles dans une situation d'enseignement (Safourcade, 2009). Nous reprenons ci-dessous un tableau illustrant les différentes postures que l'enseignant est amené à avoir lors de la conception d'un cours à distance. Nous pouvons noter que certaines de ces postures sont primordiales pour le tuteur en ligne comme par exemple l'animation, la médiation et l'information.

<b><i>Enseignement</i></b>	<b><i>Action de l'enseignant</i></b>
<b><i>Informateur</i></b>	<i>Rechercher, préparer ou produire des informations ou des documents</i>
<b><i>Professeur</i></b>	<i>Produire un discours ou des interactions visant à dire le savoir ou à donner la vision savante ou socialisé de ce qui doit être appris</i>
<b><i>Pédagogue</i></b>	<i>Proposer des situations pédagogiques ou des outils pratiques visant à mettre les apprenants dans la situation de pouvoir construire leurs savoirs.</i>
<b><i>Animateur</i></b>	<i>Interagir, motiver, susciter des échanges afin de garantir l'intensité de l'activité d'apprentissage et de gérer la progression du groupe</i>
<b><i>Médiateur</i></b>	<i>Accompagner et dialoguer avec l'apprenant afin de l'aider à franchir une étape ou à résoudre une difficulté d'ordre cognitif.</i>
<b><i>Évaluateur</i></b>	<i>Mesurer, noter, hiérarchiser les acquisitions des élèves par rapport aux groupes et par rapport à la norme à atteindre. Aider par ces indications l'apprenant à comprendre son erreur</i>

Figure 3 : Les actions de l'enseignant en situation d'enseignement (Safourcade, 2009 : 2)

Cette proposition de Safourcade (2009) (fig. 3), nous montre la diversité des actions en fonction de la posture de l'enseignant. Ainsi, il y a une différence, entre les enseignants auteurs et tuteurs dans une formation à distance et les enseignants qui enseignent dans le cadre d'un enseignement en présentiel enrichi. En effet, les enseignants en présentiel glissant vers des formations hybrides sont réticents en ce qui concerne le rôle de tuteur qu'ils devront prendre car ils s'arrêtent souvent aux bénéfices que la technique des outils leur apporte en matière d'organisation et ne cherchent pas à prendre une posture d'accompagnant (Simonian & Eneau, 2009).

Les scénarios de cours s'organisent alors en fonction du contexte d'apprentissage. L'enseignant prend une posture d'« auteur » et de « tuteur » montrant que les différences s'atténuent entre le statut d'enseignant et le statut d'enseignant-tuteur ainsi qu'entre enseignant en présentiel enrichi et enseignant à distance. Nous pouvons constater ici que l'activité privilégiée reste la forme linéaire, ce qui consiste à mettre à disposition des étudiants des textes issus de traitement de texte ou de photocopie sur lesquels il leur sera demandé compréhension et restitution de savoir, (Simonian & Eneau 2009), car tout en reconnaissant l'importance des interactions, les enseignants mettent peu ou pas en place les outils correspondants, qui pourrait instaurer l'

*« usage des outils techniques à des fins strictement pédagogiques (comme la création et l'animation de forums) dépasse de loin le temps, les moyens et les*

*ressources alloués à l'activité d'enseignement en présence ; marginale car trop coûteuse en temps et non reconnue institutionnellement, elle n'est pas réellement prise en compte dans le statut ni la charge de travail de l'enseignant-chercheur »* (Simonian & Eneau, 2009 : 8).

### **1.3.2 Nouvelle temporalité et multiples distances**

Le numérique a apporté dans nos sociétés de nouvelles distances entraînant des rythmes temporels différents, connectés nous pouvons étudier de chez nous, ou loin de l'établissement d'enseignement. Ces « *distances spatiale, temporelle, technologique, socioculturelle, socio-économique et pédagogique, qui peuvent être complétées par les distances cognitive et pragmatique* [...] expriment un « écart » qu'aucune métrique ne peut à ce jour définir, mais dont chacun reconnaît qu'il ne doit pas être trop important au risque que les relations qui unissent les acteurs, les acteurs et le savoir soient trop distendues pour qu'une communication puisse s'établir et le projet de formation se réaliser. », (Paquelin, 2011).

L'usage des environnements numériques modifie alors le rapport au temps de l'activité d'enseignement ou tutorale et à son organisation professionnelle. Car,

*« les rapports de connexion étudiés lors d'une recherche sur l'utilisation d'une plate-forme de travail à distance et de collaboration [...] montrent que plusieurs enseignants lisent ou écrivent sur les environnements depuis des machines différentes (les rapports de connexion indiquent les adresses IP des ordinateurs utilisés pour se connecter). De même, en recueillant jours et heures de connexion, on observe des activités à toute heure du jour ou en soirée voire la nuit, et tous les jours de la semaine, y compris les dimanches ou pendant les vacances scolaires. »*, (Rinaudo, 2012).

La pratique numérique s'étend ainsi à la sphère privée puisque l'usage des outils numériques est le même pour les étudiants comme pour les membres de l'équipe pédagogique. Ils les utilisent pour communiquer et pour échanger. On parle alors de dilution de l'espace professionnel de l'enseignant (Rinaudo, 2012) qui tend à effacer la frontière entre vie privée et vie professionnelle.

Par conséquent, l'omniprésence des outils numériques en interconnexion avec ces deux espaces de vie donne le sentiment de continuité et de permanence engendrant une nouvelle temporalité de l'activité d'enseignement, de tutorat mais également des apprentissages. Il faut maintenant compter avec les différents agendas des acteurs de la formation, car comme le relate Walder (2016) évoquant les trois temporalités de (Dubar, 2004), le calendrier universitaire n'est pas celui du temps des étudiants utilisant les réseaux sociaux et le temps professionnel de l'enseignant. Ainsi

*« Corollairement, les rythmes de communication se diversifient, se densifient et s'accélèrent. Ils ont pour conséquence un élargissement du temps de disponibilité du professeur pour répondre à ses étudiants qui s'attendent à une réponse quasi immédiate. » (Walder, 2016).*

L'auteur suggère ainsi que les outils technologiques rapprochent jusqu'à interconnexion les temps sociaux (temps de travail, d'éducation, de la famille et le temps libre et *« facilitent la mise en action de l'étudiant dans son apprentissage qui écoute, regarde, réfléchit, donne son opinion, débat, collabore et coopère. Cela favorise les échanges, tant en classe qu'à distance. »* (Walder, 2016).

Les conséquences pour les acteurs de la formation à distance sont multiples et doivent être à l'initiative d'une réflexion pour repenser les usages pédagogiques et d'accompagnement que l'on veut introduire dans la formation à distance et en ligne alors que les nouvelles modalités d'interventions engendrées par le numérique sont considérées comme chronophages.

*« La quasi-totalité des enseignants exprime la volonté de maîtriser, c'est-à-dire de restreindre, le temps passé devant les écrans. Cette volonté de maîtrise est modalisée de deux façons différentes. » [...] « Cela associe deux enjeux : une volonté de choisir les moments d'usage et une volonté de gestion du temps, dans un contexte d'imbrication toujours plus forte du temps personnel et du temps de travail. » (Grassin, 2016).*

Il faudra trouver un équilibre pour une participation modérée pour empêcher le stress et la réactivité contreproductive.

Certains notent que l'idée de l'individualisation de l'accompagnement s'installe dans le but d'une adaptation à la demande parlant de temporalité formative (Charrier & Lerner-Sei, 2011), ou d'identifier en début de formation des étudiants nécessitant un accompagnement

personnalisé (Varga, 2013). Mais qu'en est-il de l'organisation de cette nouvelle temporalité professionnelle ? quand « *peu de travaux ont mis l'accent sur les reconfigurations temporelles liées à l'activité des acteurs de l'éducation et de la formation recourant à des instruments numériques* » (Cottier & Lanéelle, 2016). Or, il faut commencer à penser à des solutions pour trouver un équilibre entre les différentes temporalités de la formation liés aux temps des différents partenaires de la formation.

### **1.3.3 Une coopération nécessaire pour la réussite de l'étudiant à distance**

Comme les étudiants qu'ils encadrent, l'enseignant et le tuteur, sont souvent à distance de leur établissement et donc de l'équipe pédagogie et des concepteurs de formation. Aussi pour avoir l'ensemble des éléments et d'information indispensable à sa fonction le tuteur doit entretenir une bonne communication avec les autres acteurs de la formation à distance. Le nombre grandissant de nouveaux métiers en lien avec le numérique multiplie d'autant plus le nombre de contacts à entretenir pour concevoir une formation ou un scénario d'accompagnement et garder une collaboration active.

Selon Racette, Poellhuber & Bourdages-Sylvain (2016), les difficultés de communication entre les concepteurs, les enseignants et les tuteurs sont dus à un manque de feedback lorsque surviennent les problèmes d'organisation ou techniques signalées par les uns et les autres. En ce sens, il faut donc réfléchir à l'installation d'une communication pérenne au service de l'harmonisation des pratiques dans une communauté de professionnel de la formation à distance.

Dans un premier constat, il semble que « *du fait de son efficacité, sa rapidité et son accessibilité, le courriel est le médium le plus utilisé* » (Racette, Poellhuber, & Bourdages, 2016 : 13) et que finalement, comme pour les échanges entre les étudiants et les tuteurs, les interactions, au travers des outils de communication numériques, ont les mêmes atouts et contraintes. Ainsi, comme les étudiants à distance, les enseignants souffrent d'un sentiment d'isolement et que ce sentiment les pousse à travailler en coopération (Papi, 2016).

« *Les tuteurs doivent être en mesure de soutenir les étudiants au moment où ils en ont besoin, nécessitant qu'ils soient bien documentés et que les équipes de conception puissent rapidement corriger les irrégularités qui se présentent dans leurs cours.* » (Racette, Poellhuber &

Bourdages-Sylvain, 2016 : 14). Car le travail d'accompagnement place le tuteur en première ligne face aux étudiants d'où ce besoin d'être en contact permanent avec l'équipe pédagogique, et l'équipe administrative afin qu'il soit toujours informé de l'actualité et de la politique de la formation voir de l'unité d'enseignement. Or, « *les tuteurs manifestent des frustrations liées à la perception d'un manque de suivi* » (Poellhuber, Chomienne, Michelot, & Fortin, 2017). Ainsi, il semble nécessaire qu'une collaboration s'établisse entre les concepteurs dont la mission est de concevoir des cours et les tuteurs dont le rôle est d'encadrer les étudiants, d'être experts de contenus ou l'intermédiaire entre les concepteurs et les apprenants. (Poellhuber et al., 2017). Cette collaboration peut prendre plusieurs formes directes ou indirectes en fonction de la volonté de chaque membre de l'équipe mais également de l'établissement et des moyens de communication.

L'intégration des TICE a permis un rapprochement et la mise en place de cette coopération qui devient possible si chaque membre de l'équipe trouve des buts communs. Les chances de cette coopération reposent donc d'une part, sur la reconnaissance du rôle de chacun et d'autre part, sur l'usage des outils de communication en favorisant l'organisation d'un environnement de travail coopératif. Mais selon Poellhuber et al (2017), cette coopération rencontre des difficultés qui sont dues à l'organisation du travail et qui ne permet pas un échange direct entre les concepteurs. Finalement les échanges se font essentiellement sur leur lieu de travail en face à face et non à distance (Papi, 2016). Qu'elle se déroule à distance ou en face à face, force est de constater que cette coopération est nécessaire et sollicitée par les tuteurs et les concepteurs pour optimiser la réussite de l'étudiant.

## 1.4 Bilan du chapitre

L'intégration des TIC a permis l'organisation d'un environnement numérique pour instaurer de nouvelles pratiques d'enseignement dans les universités. Elle a également rendu possible la diffusion de cet enseignement grâce à la progression de la formation pour un plus grand nombre et pour un public empêché par l'intermédiaire de la formation à distance.

Nous avons souhaité, dans ce chapitre, décrire l'univers dans lequel le tutorat se met en place avec pour objectif d'accompagner les étudiants qui choisissent de travailler hors de l'établissement d'enseignement.

Nous avons montré l'importance des outils numériques, plateforme et outils de communication, permettant le passage de la distance à la proximité (Papi, 2016) dans un souci de mettre les acteurs de la formation en contact permanent. Cela donne au tuteur les moyens de mener à bien ses missions auprès des étudiants. Il devient la personne référente dans un environnement numérisé, réfléchi par l'ensemble des acteurs de la formation à distance.

Nous avons ainsi abordé les missions de ces nouveaux acteurs qui doivent coopérer pour créer un environnement propice à l'apprentissage à distance et en perpétuelle évolution, et où les temporalités changent imprégnant les activités de la sphère professionnelle et de la sphère privée qui tendent à s'interpénétrer.



# CHAPITRE 2

## 2 UN TUTORAT POUR LA FORMATION A DISTANCE ET EN LIGNE

L'intégration du numérique dans les formations à distance a entraîné de nouvelles fonctions dont celles du tuteur en ligne. Ainsi, avec le développement de la formation à distance dans les universités, il s'est avéré nécessaire de réfléchir à la façon d'accueillir et d'accompagner (Berrouk & Jaillet, 2013; Denis, 2003; Racette, Poellhuber, & Bourdages, 2017) les étudiants inscrits dans des cursus où les interactions se font « *au travers d'un écran numérique* » (Micholet & Duthoit, 2014).

La notion de tutorat n'est pas nouvelle dans le domaine de l'éducation, mais elle a évolué depuis l'intégration des technologies dans les établissements scolaires et universitaires, notamment par la mise en place de plateformes numériques permettant de diffuser du savoir hors les murs des établissements. Selon Baudrit (2000), le tutorat est une méthode pédagogique très ancienne qui connaît un renouveau depuis les années soixante. Le tuteur est passé du rôle de percepteur, où un adulte prend en charge l'éducation des élèves favorisés du début du siècle dernier, à celui de tuteur pair, où des élèves plus âgés ou plus expérimentés se chargent d'aider les apprenants en situation de difficulté scolaire. Il décrit les tuteurs comme des personnes de même statut que ceux dont ils s'occupent mais qui bénéficient d'une expérience scolaire ou universitaire plus importante que les élèves ou étudiants qu'ils vont accompagner (Baudrit, 2000). De l'école à l'université, les tuteurs aident, soutiennent et conseillent les apprenants en difficulté. Les critères de recrutement sont souvent liés à l'âge et aux compétences un peu plus avancées dans le cursus.

Néanmoins le tutorat ne peut se présumer que de ce seul statut, des enseignants et d'autres adultes assurent également cette fonction (Papi, 2010). Ils ont acquis leur statut par l'expérience professionnelle et assurent des missions spécifiques selon une organisation propre mise en scène en fonction d'un environnement numérique et d'une interprétation des besoins académiques mais également des attentes des tutorés eux-mêmes.

Ainsi, dans ce chapitre, nous revisiterons :

- les différentes définitions que l'on apporte aujourd'hui à la notion de tutorat dans l'enseignement supérieur ;
- puis nous chercherons à identifier la place du tuteur et les activités qui lui sont attribuées dans un environnement où le numérique transforme les pratiques pédagogiques ;
- et pour finir, nous proposerons une définition du tutorat transversal, telle que nous l'avons rencontrée dans nos différentes pratiques de tuteur.

## 2.1 Le tutorat à distance pour l'université

### 2.1.1 Le tutorat à distance et ses acteurs

Le tutorat à distance et en ligne se définit en fonction du contexte et recouvrent des activités très variées, c'est pourquoi il est difficile de caractériser la fonction de tuteur comme le métier de tuteur en ligne dans l'enseignement supérieur. « *Le tutorat en formation professionnelle est une fonction pédagogique à part entière, dont la finalité est d'évaluer, encourager et renforcer les capacités des apprenants à travailler de manière autonome, individuellement ou en groupe* » (Lisowski, 2009, 43). Pour Lisowski, cette définition est appliquée au tutorat en ligne même si l'environnement et le savoir-faire du tuteur en ligne sont spécifiques, essentiellement, dans les interventions socio-affectives liées à la sensation d'isolement de l'enseignement à distance.

A l'université, le tuteur est une personne ressource à la disposition des apprenants. Il les accompagne, anime les groupes de travail collaboratif, conseille au niveau technique, administratif et social. Ses fonctions principales ne sont pas de transmettre des savoirs et d'évaluer les étudiants, mais bien d'accompagner les apprenants et de les aider à atteindre leurs objectifs de formation (Blandin, 2006). Mais peut-on parler de métier lorsque l'on évoque le tutorat à distance et en ligne ? Car pour parler de métier dans le sens de profession, il faut que l'activité réponde à un certain nombre de critères référencés par Glikman qui retient huit critères de présences d'un métier :

- *l'existence de savoirs et de compétences spécifiques ;*
- *une rémunération liée à l'exercice de l'activité concernée ;*
- *une offre correspondante de formation institutionnalisée et diplômante ;*
- *un contrôle de l'accès à l'exercice de l'activité ;*
- *l'inscription dans la durée (carrière) ;*
- *un code déontologique ;*
- *des accords professionnels, de type convention collective ;*
- *l'existence d'une organisation corporative ou syndicale. » (Glikman, 2011)*

Ce modèle s'applique au statut des personnes tutrices de l'université de la TELUQ qui depuis plus d'une décennie recrute à temps partiel ou à temps complet des personnes chargées du tutorat pour exercer cette fonction dans les formations en ligne et à distance.

Mais en France, à l'université, cette fonction n'est encore qu'une activité prise en charge par les enseignants dans leur cours ou par des étudiants de niveaux supérieurs et qui ne s'inscrit pas dans la durée. Les missions du tuteur apportent alors une dimension humaine dans la formation à distance grâce à un accompagnement régulier ou ponctuel dans les formations. Elles s'organisent autour de la mise en place de support médiatique, de la création de scénario d'encadrement qui va déterminer qui fait quoi et la spécification des interventions (Lièvre, Depover, & Dillenbourg, 2005).

Le tutorat s'impose dans tous les dispositifs de EAD qui misent sur la qualité de l'accompagnement, car c'est un gage de qualité de la formation (Ben Besma Jemli, 2010). Son rôle est « *d'encadrer, animer, aider et guider les apprenants [...]. Le tuteur reste un point de référence constant pour les apprenants même si son rôle diffère selon les présupposés pédagogiques inhérents au dispositif de formation* » (Ben Besma Jemli, 2010 : 61). Jacquinet-Delaunay (2008) illustre bien le problème de reconnaissance que rencontrent les personnes en charge du tutorat en ligne en écrivant, « *ce nouveau partenaire sans statut ni fonction stable, chargé de tout ce qui pourra faciliter l'appropriation par l'étudiant des ressources mises à sa disposition, qu'on appelle généralement « le tuteur* » (Jacquinet-Delaunay, 2008 : 179).

Ces diverses définitions montrent bien qu'il faut encore travailler sur la notion de tutorat et de tuteur en ligne pour faire évoluer les mentalités et la perception que les autres acteurs de la formation ont de ce nouveau métier. Car le tuteur en ligne n'est ni un enseignant expert dans une discipline, ni un étudiant qui accompagne ses pairs, mais bien un professionnel de l'accompagnement dont il faut reconnaître la place et le statut dans un système qui mise sur la qualité de ses formations (Jacquinet-Delaunay, 2008). Il est la présence humaine dans la formation à distance. Il accompagne l'acquisition des compétences. Il est l'interface entre l'étudiant et l'institution. Il prend en charge tous ce qui ne peut pas être prévu (Jacquinet-Delaunay, 2008).

La formation à distance prive les étudiants de contact interpersonnel entre les acteurs de la formation et à ce titre, la mise en place du tutorat apporte aux étudiants un soutien que plusieurs chercheurs ont étudié afin de déterminer des modèles concrets. Les différents types de tutorat évoqués plus haut sont mis en place par différents types de personnes chargées de cette activité.

Le tuteur en ligne est donc une personne qui accompagne les apprenants dans leur projet de formation (Guillaume, 2009). Il encadre les étudiants, connaît les disciplines enseignées, les supports de cours, la plateforme de formation et les outils numériques mis à la disposition des étudiants. Dans l'enseignement supérieur à distance il y a différents statuts de tuteur en ligne :

- il est enseignant, concepteur de son cours et expert dans sa discipline. A ce titre, il est le mieux placé pour prendre en charge l'accompagnement pédagogique des apprenants en ligne. Il peut guider l'apprenant dans l'apprentissage des connaissances et procéder à son évaluation. Il encadre les étudiants le temps de son enseignement ;
- il est étudiant-tuteur, il encadre ses pairs, il connaît la formation pour l'avoir suivi dans un cursus précédent. Il est tantôt tuteur pédagogique, il n'est pas le concepteur du cours mais son rôle est d'accompagner les étudiants dans une discipline donnée. Tantôt tuteur d'accompagnement, il guide les étudiants et s'inscrit dans quatre grandes dimensions de l'apprentissage : le cognitif, le sociocognitif, le métacognitif et le motivationnel (Rodet, 2007) ;
- Ou il est recruté spécifiquement pour cette fonction. Il peut être enseignant, ancien étudiants, chargé de mission d'accompagnement. Il n'est ni le concepteur de la formation, ni le rédacteur des cours, ni l'animateur, mais il accompagne les étudiants à l'organisation de la formation en ligne. Il a une vue d'ensemble sur la formation, il connaît la typologie des étudiants, proche du concepteur de la formation, il est un médiateur entre les étudiants et l'institution.

D'autres encore caractérisent le tutorat en lui attribuant des qualités spécifiques. A l'instar de Rodet (2014) qui détermine six profils de tuteur pour l'accompagnement des étudiants :

- le tuteur programme, il supervise tout le cursus, il pourrait s'agir du directeur ou de la directrice d'études ou d'une personne travaillant en collaboration avec ce responsable ;
- le tuteur enseignant, il est expert de son cours et tuteur pour la durée de son cours, il agit au niveau du soutien pédagogique et méthodologique. Dans les formations hybrides, l'enseignant est souvent le tuteur de la partie du cours à distance ;
- le tuteur technique, il intervient dans plusieurs formations, il est souvent salarié de la structure ;
- le tuteur des pairs, souvent un ancien étudiant de la filière qui étudie à un niveau supérieur par rapport aux étudiants qu'il encadre ;

- le tuteur de stage, projet et mémoire ;
- le tutorat entre pairs de la même promotion.

En contexte universitaire, nous rencontrons essentiellement des tuteurs pairs et des tuteurs pédagogiques comme dans la Télé-Université (TELUQ) au Québec où le tuteur d'abord nommé animateur devient un tuteur chargé de multitâches jusqu'à l'industrialisation avec plus de travail mais peu de considération financière (Pelletier, 2014). Ainsi, dans les établissements où le tutorat est reconnu comme un métier à part entière « *les tuteurs sont rémunérés à l'acte (nombre de travaux corrigés, nombre de courriels envoyés, etc.) selon le nombre d'étudiants encadrés, ou encore dans les cours offerts par cohorte, selon un nombre d'heures défini pour un cours de 3 crédits, et ce, quel que soit le nombre d'étudiants et le nombre d'heures qui y est consacré.* » (Racette et al., 2017).

Mais le tutorat le plus représenté reste celui des pairs. Il a évolué jusqu'à recouvrir des pratiques bien distinctes selon les dispositifs dans lequel il intervient. Ces pratiques sont mises en place par des acteurs aux profils très différents Ils ont néanmoins une activité commune, celle de médiation entre deux individus et souvent un point commun en matière de parcours personnel comme tuteur des pairs.

Ils sont le plus souvent des étudiants d'un niveau d'étude supérieur à celui des étudiants qu'ils encadrent. Le tutorat des pairs regroupe donc une large variété d'appellations et la solution est alors de les regrouper et les définir selon leur conception et leur situation (Papi, 2013). Le tutorat des pairs est dû à la massification de l'enseignement dans le supérieur, ce qui engendre chez les étudiants une attente et un besoin de méthodes du travail universitaire et qui favorise l'entrée en formation. Il permet :

- un tutorat moins coûteux que celui des enseignants ;
- d'augmenter la qualité de la formation à distance ;
- de réduire l'abandon surtout à distance ;
- de favoriser l'individualisation.

Le terme « pairs » recouvre plusieurs autres termes, étudiant, moniteur, collègue, ancien élève etc. Mais, il est possible de dégager trois types de tutorat de pairs (Papi, 2013).

- Institutionnel, c'est un tutorat d'expert, de transition, de passage du savoir, de l'information et des méthodes de formation à l'université et à distance. En fonction du dispositif, il propose une aide aux étudiants, une aide à l'institutionnalisation ;
- Solidaire, c'est un tutorat entre pairs de même niveau, de la même promotion. Il s'agit d'entraide pour pallier le manque du modèle institutionnalisé, il est dit naturel et spontané. Sa limite est la possibilité de la transmission d'erreurs et d'informations erronées. Il peut être valorisé quand il est officialisé par l'enseignant dans son cours ;
- et « *monitoral* », il conjugue le tutorat institutionnalisé et le tutorat de solidarité, les tuteurs sont recrutés parmi les pairs anciens, ou de niveau supérieur.

### **2.1.2 Une identité pour tutorat à distance et en ligne**

Les tuteurs souffrent d'un problème de reconnaissance, sans statut ni fonctions stables, ils ont pourtant en charge de faciliter les apprentissages des apprenants (Jacquinot-Delaunay, 2008). Ainsi les « *fonctions principales des tuteurs ne sont pas de transmettre des savoirs et d'évaluer les étudiants, mais d'accompagner les apprenants et de les aider à atteindre leurs objectifs de formation* » (Blandin 2006 : 6). Le vocabulaire utilisé pour nommer ce tutorat, officiel ou institutionnel (Papi, 2013), programme (Rodet, 2014) ou encore transversal (Micholet, 2015) montre bien qu'il faut encore travailler sur la notion de tuteur en ligne pour faire évoluer la perception que les autres acteurs de la formation en ligne ont de ce nouveau métier. Car le tutorat n'est pas un accessoire mais doit faire partie intégrante de la formation pour permettre à l'apprenant de devenir l'acteur de sa formation (Lisowski, 2009).

L'apprentissage à distance est une rupture dans la relation aux savoirs et à la communication entre les apprenants et les formateurs. L'absence d'interlocuteur immédiat et les délais de réponses aux contacts asynchrones modifient les relations entre les personnes. Or l'apprentissage collaboratif à distance nécessite des aptitudes et des attitudes caractéristiques pour la mission (Eneau, 2007). Car ce comportement est lié à la configuration des formations qui font appel à un apprentissage ensemble et non pas à une logique de compétition. Ainsi la coopération et la collaboration demandent de faire confiance à une personne que l'on ne connaît pas, mais avec qui il va falloir élaborer un travail de groupe.

Dans ce contexte, le tuteur se doit d'accompagner les apprenants et d'installer un climat de confiance collaborative dans les groupes d'apprenants. Sa position doit être mise en avant par

l'institution et les responsables des formations (De Lièvre, Depover, Quintin, & Decamps, 2003) afin que les apprenants les repèrent comme des personnes ressources. Plusieurs chercheurs ont tenté de trouver une définition à la fonction tutorale et de déterminer sa place dans l'enseignement en ligne. L'inventaire des rôles, des fonctions et des interventions établies par les différents chercheurs sur le sujet permet d'avoir une vision de ce que pourrait recouvrir ce nouveau métier. D'autres ont montré l'apport de cette fonction au travers des résultats et de l'impact des interventions tutorales sur l'apprentissage. D'autres encore contribuent à trouver la place et le statut du tuteur dans la formation à distance.

Tous pensent que pour assurer une pérennisation de la fonction, il faut réfléchir aux compétences que cela recouvre, aux formations à mettre en place pour les futurs tuteurs et aux outils permettant d'exercer les fonctions qui en découlent. Mais existe-t-il un modèle idéal ? Ou doit-on construire son propre modèle ? Chaque tuteur ne doit-il pas développer ses missions en fonction du contexte pédagogique, des besoins des apprenants et de la structure de la formation (Denis, 2003). Ces questions montrent bien la complexité d'établir un profil de tuteur en ligne. En effet il semble nécessaire d'établir un contrat qui fixe les objectifs de la fonction tutorale selon la formation dans laquelle le tuteur intervient. Ce contrat déterminera le rôle du tuteur comme un médiateur entre les apprenants et les autres acteurs de la formation. Il deviendra un collaborateur et un interlocuteur incontournable dans la mise en place de ces formations (Pitre, 2006). Ainsi,

*« Cette collaboration pourrait s'établir dans les matières où l'expertise des tuteurs serait mise à profit. Par exemple : la lecture critique de matériel pédagogique des cours en phase de conception ; la mise à l'essai des nouveaux cours et des nouveaux dispositifs technologiques auprès des étudiants ; la révision des cours et des programmes et l'évaluation des apprentissages ».* (Pitre, 2006 :2)

De ce fait, le problème de la place du tuteur ne se pose plus vraiment, la littérature scientifique a largement établi sa nécessité dans l'équipe pédagogique et dans celle de conception des formations en ligne. Mais la mise en pratique de ce constat peine encore à trouver un écho autorisant la création d'un statut professionnel. Il faut encore poser la question de la prise en compte des coûts liés au tutorat, à l'évaluation de la temporalité tutorale et à la valorisation de la fonction (De Lièvre, Depover, & Dillenbourg, 2005), en termes de positionnement dans la scénarisation de la formation et en termes de coût même si ces deux aspects sont encore difficiles à évaluer.



Sans statut officiel, le tuteur a du mal à être reconnu par les instances qui mettent en place une formation en ligne, et donc, de faire reconnaître leur droit en matière de rémunération. Dans le cas des enseignants qui assurent l'accompagnement de leur cours ou dans le cas des étudiants-tuteurs, les coûts sont finalement assez faibles, les interventions sont limitées dans le temps et sont rémunérées en termes d'heures supplémentaires pour les premiers, et en vacances ou en heures de travaux dirigés pour les seconds. Cependant, si le métier venait à se développer, ce qui semble inéluctable au regard de l'essor de la formation en ligne, les coûts d'accompagnement dans les formations deviendront plus importants. Il faudra alors tenir compte des réalités budgétaires auxquelles sont confrontés les concepteurs et gestionnaires des formations en ligne.

La place du tuteur est d'autant plus difficile à déterminer qu'il faut tout d'abord reconnaître la nécessité d'une ingénierie tutorale (Rodet, 2010a) où l'accent est mis sur les besoins des apprenants, l'identification des rôles, les fonctions des tuteurs et la création d'outils de suivi. Ainsi, « *L'ingénierie tutorale rassemble les différentes actions qui peuvent être menée lors de la phase de conception d'une formation à distance ou d'une formation hybride pour penser et dimensionner les services tutoraux qui seront offerts aux apprenants* » (Rodet, 2010 : 6). Alors que la logique de construction de l'accompagnement, la conception des interventions, les formes de communication montrent que la pratique tutorale oscille entre contrainte et liberté (Bastard & Glikman, 2004).

En effet, certaines contraintes sont liées au cadre institutionnel pédagogique, administratif et technique. Alors que l'absence d'un contrat ou d'une lettre de cadrage pour l'activité tutorale donne une liberté au tuteur mais aussi parfois une errance quant à la méthode tutorale à mettre en place. Il apparaît clairement que le tuteur peut trouver sa place au sein de l'équipe de conception des formations cela est indispensable tant pour l'apprenant qui bénéficiera d'un accompagnement adapté, que pour le tuteur lui-même, qui participera à la construction de sa propre activité au sein de la formation en ligne. Mais pour cela, il est souhaitable que la prise de conscience amorcée depuis une décennie trouve une adhésion pleine et entière auprès des concepteurs de formation, afin que l'intégration des personnes tutrices dans les équipes de production de formation numérique se fasse naturellement et débouche peut-être sur une reconnaissance statutaire.

La reconnaissance du tuteur passe également par la comptabilisation du temps de travail et son coût. Dans les faits, le constat montre que le temps n'est pas toujours comptabilisé et la méthode

la plus fréquente est l'utilisation du forfait qui s'appuie sur trois éléments, le tuteur, l'apprenant et l'outil (Rodet, Allavoine, & Santiago, 2012).

Le travail et la présence de l'étudiant ont un impact direct sur la comptabilisation du temps de travail du tuteur.

- lorsque le temps est fonction du nombre de devoirs corrigés et du nombre de notes saisies, le temps du tuteur est comptabilisé en fonction des devoirs rendus par l'étudiant, si celui-ci ne rend pas le travail, le temps passé à accompagner l'étudiant ne sera pas comptabilisé ;
- de même quand le forfait porte sur le nombre d'étudiants tutorés, si l'étudiant abandonne il ne compte plus dans le nombre d'étudiants accompagnés. On sait que les tuteurs accompagnent entre 3 et 250 étudiants mais les tâches ne sont pas les mêmes et il est donc difficiles de connaître les éléments révélateurs de son activité. Exemple ; l'abandon d'un étudiant à un impact direct sur le salaire du tuteur ;
- dans le cas du forfait hors apprenant et outil, nous avons le cas du forfait tutorat inclus directement dans le cours de l'enseignant tuteur. Pour huit heures de cours on compte 1h de tutorat. Or forfait, nous pouvons rencontrer des tuteurs payés en fonction du temps passé à tutorer. Enfin 5% des tuteurs ne seraient pas payés (Rodet & al, 2012).

Ces pratiques démontrent que les institutions méconnaissent le travail du tuteur, ce qui a pour effet de ne pas créer et de ne pas mettre en place des outils de comptabilisation du travail des tuteurs. Le manque de ce type d'outil impacte sur la façon dont le tuteur peut quantifier son travail en temps réel. Les tuteurs bricolent eux-mêmes des outils à partir de logiciels de bureautique ce qui paradoxalement augmente le temps de travail du tuteur.

### **2.1.3 Un tutorat expert ou académique**

La mise en place de la formation à distance dans les universités a engendré, essentiellement, deux modèles de tutorat, le tutorat d'expert ou institutionnel ou officiel et le tutorat spontané ou solidaire.

Le tutorat solidaire s'exerce de plus en plus souvent hors de la plateforme de formation. Il échappe au dispositif et au tuteur expert qui n'a pas de regard sur l'activité qui en découle et ne peut donc pas corriger les erreurs qui peuvent s'y produire. Pour pallier ce phénomène, il est

préférable de favoriser un tutorat organisé et officiel, émanant d'un service intégré à la formation, avec de réelles compétences liées à la fonction et un cadre d'intervention (Papi, 2013).

Les interventions dites officielles se situent essentiellement au niveau socio-affectif et motivationnel. L'aspect cognitif est présent mais moins développé ce qui est plutôt le domaine de l'enseignant. Il est alors un rempart à l'isolement, il favorise la collaboration et le sentiment d'appartenance à une communauté d'apprenants. Il doit donc être visible, mis en place dès la conception de la formation et facilement identifiable par les étudiants mais également par le reste de l'équipe pédagogique.

Selon Papi (2013), tout le monde ne peut pas être tuteur. Le recrutement a donc de l'importance. Il faut également penser à la rémunération, l'acquisition de compétences, les missions et à son rôle dans la formation. A l'heure actuelle, une certification de l'université de Liège et une autre de l'agence universitaire de la francophonie (AUF) s'adressent essentiellement aux tuteurs experts et leur proposent une formation, mais aujourd'hui, d'autres formations se développent au sein des Master universitaires dédiés à l'ingénierie pédagogique multimédia et à la conception de cours à distance et en ligne pour offrir également une formation au tutorat à distance. Quant aux tuteurs pairs, ils sont formés en quelques jours avant l'accueil des étudiants. Dans ce contexte, le concepteur de formation doit faire des choix en matière d'activités tutorales dès la conception de sa formation car les moyens à mettre en œuvre ne seront pas les mêmes. Avec l'essor des outils du numérique et des réseaux sociaux se développe, en FAD, un tutorat solidaire permettant la création de groupes informels d'entraides hors de la formation.

De son côté, le tuteur permet aux étudiants d'atteindre leurs objectifs de formation, une certaine autonomie dans la gestion de leurs apprentissages et l'acquisition de compétences de travail collaboratif nécessaire dans leur avenir professionnel. L'action du tuteur se décline dans tous les domaines liés à l'accompagnement et les compétences recherchées chez les tuteurs sont donc nombreuses.

Aujourd'hui, nous pouvons donc rencontrer un nouveau type de tuteur. Il est recruté spécifiquement pour la mission d'accompagnement. Il n'est ni concepteur-rédacteur des cours, ni animateur pédagogique dans une discipline donnée, mais il accompagne les étudiants dans les méthodologies de la formation à distance. Il a une vue d'ensemble sur la formation, il connaît la typologie des étudiants. Proche du concepteur de la formation, il est un médiateur entre les étudiants, les enseignants et l'institution.

Dans la littérature sur le sujet, nous pouvons noter que plusieurs chercheurs ont tenté de trouver une définition à la fonction tutorale. Ils ont cherché à établir un inventaire du rôle, des fonctions et des interventions que recouvre cette activité.

Selon Denis (2003), il y a quatre types de compétences, et sept types d'interventions.

- Les compétences pédagogiques et relationnelles sont importantes, elles sont nécessaires dans cinq types d'interventions sur sept. Elles sont proches de celles requises pour les enseignants et les formateurs, la différence se trouve dans la gestion de la temporalité et dans les outils utilisés pour communiquer ;
- Les compétences disciplinaires concernent l'expertise du contenu et de la discipline enseignée, elles sont indispensables, que le tuteur soit ou non le concepteur du cours et des ressources ;
- Enfin, les compétences techniques s'imposent pour permettre au tuteur d'être dans son élément sur une plateforme numérique et pour guider l'apprenant dans l'acquisition des compétences techniques liées à la formation à distance.

<b>Catégorie d'interventions</b>	<b>Interventions types</b>	<b>Compétences requises</b>
Accueil, mise en route des actions de formation	Premier contact avec les étudiants Faire connaissance Présenter la formation, les objectifs et les activités Présenter la fonction de tuteur Rappeler les délais	Pédagogique, Relationnelle, Disciplinaire
Accompagnement technique	Répondre aux questions simples Etablir une charte de communication quel que soit les outils Conseil sur le choix des outils de communication en fonction du contexte	Technique
Accompagnement disciplinaire	Fournir des ressources Répondre aux questions liées aux contenus des cours et des ressources Solliciter la communication, le partage entre apprenants	Disciplinaire
Accompagnement méthodologique	Conseils sur les méthodologies de travail et de l'organisation Découpage des tâches Soutien affectif, demander des nouvelles, revisiter les objectifs et les motivations Inciter la communication et la collaboration entre apprenants	Pédagogique Relationnelle
Autorégulation et métacognition	Solliciter la réflexion chez les apprenants (carnet de bord) Discussion sur les activités de l'étudiant En tant que tuteur avoir une réflexion sur sa pratique	Pédagogique Relationnelle Disciplinaire
Evaluation	Communiquer/rappeler les critères d'évaluation, sollicité l'autoévaluation de l'apprenant Fournir des feedbacks sur l'activité	Pédagogique Disciplinaire
Personne-ressource attitrée	Conseiller l'apprenant dans le choix des cours, Fournir des informations	Relationnelle Disciplinaire

**Tableau 1 : Etabli à partir de la typologie proposée par Denis (2003)**

Les fonctions de ce type de profil de tutorat peuvent être assurées par plusieurs personnes, ou ne pas être toutes exploitées, cela sera en fonction du contexte.

## 2.2 Une place et une fonction pour le tutorat à distance

### 2.2.1 Un rôle polysémique pour le tuteur

Les chercheurs et les responsables de formation de l'enseignement supérieur reconnaissent à présent l'importance du rôle du tuteur en ligne. Les nombreux articles et livres écrits sur le sujet le montrent. Ainsi, « *le tutorat dans la formation n'est pas accessoire, mais fait partie intégrante d'une démarche pédagogique globale visant à permettre à l'apprenant d'être, ou de devenir, l'acteur de sa formation* ». (Lisowski, 2009 : 43). La participation du tuteur à la mise en place de la formation numérique introduit l'idée d'un travail en coordination avec les autres acteurs de l'enseignement numérique. L'enjeu est important pour promouvoir le développement du tutorat dans la conception des formations permettant la diffusion des savoirs à distance et l'acquisition de l'autonomie des apprenants.

De nombreux chercheurs ont publié sur le tutorat en ligne et sur son importance dans la formation en ligne (Berrouk & Jaillet, 2013; Blandin, 2006; Jacquinet-Delaunay, 2008; Lisowski, 2009) qui ont ainsi répertorié les différents rôles et types d'accompagnement du tuteur en ligne. Dans ce contexte, nous pouvons identifier trois types d'accompagnement en tutorat soit l'accompagnement disciplinaire, méthodologique et technique (Guillaume, 2009).

- dans le tutorat disciplinaire le tuteur est le plus souvent le concepteur des ressources pédagogiques. C'est un enseignant qui, en plus de ses fonctions d'enseignants, assurent les fonctions de tuteur. Il est expert dans sa discipline et donc du contenu de son cours, son rôle est de soutenir la motivation des apprenants en sollicitant le partage d'informations et la collaboration entre pairs. En tant que professeur, il assure la fonction d'évaluation ;
- dans le domaine méthodologique, le tuteur est associé aux fonctions méthodologiques, organisationnelles et sociales, il est l'interface entre les apprenants, les enseignants et la plateforme de cours. Il est chargé de l'accueil, de l'accompagnement des apprenants dans leur démarche méthodologique. Il tient compte de l'hétérogénéité du groupe. Il est un lien entre les demandes de l'institution et celles des apprenants. Il guide les apprenants dans l'organisation de leur travail et participe à la répartition des différentes tâches dans les activités de groupe ;

- et dans l'accompagnement technique, le tuteur est spécialiste en informatique, il règle les problèmes de structure technologique ou les problèmes d'utilisation des logiciels. Il propose une méthodologie de travail et une foire aux questions (FAQ). Il encourage l'entraide entre les apprenants. Il conseille ou propose des outils numériques et des tutoriels aux apprenants. Il peut les renseigner sur la prise en main de la plateforme de formation.

Dans les faits d'autres chercheurs ajoutent des spécificités pour chaque activité (Jacques & Damy, 2007) qui s'expriment en fonction du contexte (Denis, 2003). Ainsi le tuteur a également un rôle de médiateur dans les activités de communication, d'animateur dans les activités collaboratives et individuelles (Garrot-Lavoué, George, & Prévôt, 2009). Il lui revient de construire et de maintenir un environnement suffisamment stable pour permettre la communication entre les différents acteurs de la formation.

Cet environnement est parfois le seul lieu commun et en même temps la seule façon de communiquer rapidement de manière collective ou individuelle. La formation à distance impose ainsi l'utilisation d'outils de communication pour l'organisation interne du groupe d'apprenants. Ces interactions demandent au tuteur une grande aptitude à coordonner l'ensemble des informations et des consignes liées à ces activités. Dans ce contexte, son intervention se porte sur la méthodologie du travail collaboratif en conseillant les étudiants sur les règles de communication dans les groupes ou les outils pour travailler de manière collaborative sur des documents communs. Le tuteur soutient l'apprenant dans son intégration au groupe, il le stimule, le relance et le motive. Il l'aide dans son projet de formation afin qu'il s'articule avec le travail de collaboration en ligne.

Enfin, il est important de souligner que le profil et le rôle du tuteur ne sont pas les mêmes, selon qu'il s'agisse d'un accompagnement pédagogique dans un module de cours ou d'un accompagnement tout au long de la formation où l'apprenant sollicite du tuteur un accompagnement dans son projet de formation, indépendamment de l'aspect purement pédagogique.

Dans le premier cas, l'accompagnement est assuré par un expert dans la discipline enseignée alors que dans le deuxième cas l'accompagnement facilite l'accession de l'étudiant à l'autonomie dans son apprentissage. Dans ce cas, l'accompagnement permet aux apprenants « *d'atteindre leurs objectifs de formation, le tuteur occupe une place intermédiaire, de relais*

*bidirectionnel, entre l'institution d'une part et les apprenants d'autre part, mais aussi d'interface entre l'apprenant et son objet d'apprentissage. » (Rodet, 2007)<sup>24</sup>.*

Ainsi, le tuteur en ligne accompagne et soutient l'apprenant dans son apprentissage. Il supervise les activités visant à développer ses capacités à apprendre en ligne, à devenir autonome, à travailler en collaboration, à réfléchir sur son propre parcours d'apprentissage et sur ses projets professionnels. Cela requiert de sa part, d'adopter une stratégie méthodologique pour l'accompagnement, une capacité d'écoute et une disponibilité pour mener à bien cette fonction en évolution. Le tuteur en ligne est à la fois, un animateur, un modérateur, un correcteur, un conseiller, une personne-ressource et un soutien (Audet, 2009).

Tous ces constats tendent à attribuer au tuteur le soin de combler les besoins de l'apprenant tout au long de son projet de formation mais également un rôle auprès des pédagogues et des concepteurs de formation (Rodet, 2007) comme expert de l'accompagnement et du tutorat. En effet, le tuteur est un référent, qui connaissant bien les besoins des apprenants, est à même de guider les acteurs de la formation dans le choix de des ressources mises à la disposition des apprenants et d'évaluer les activités d'apprentissage. En fait, le tuteur est un maillon important de la chaîne de formation en ligne, mais sa place, ses compétences et sa pratique ne sont pas clairement identifiées et reconnues. Il n'est pas expert dans une discipline académique, il n'occupe pas non plus une fonction auxiliaire, il est expert en accompagnement en vue de l'autonomisation des apprenants.

### **2.2.2 Des fonctions identifiées**

Les fonctions du tuteur en ligne sont mal connues. Elles ont été listées par quelques chercheurs dans des articles sur le sujet. Une étude récente, sur les interactions tuteur/apprenant, repositionne les fonctions tutorales, délimités par les experts par rapport à la réalité observée. Les fonctions tutorales s'apparentent alors aux missions d'accueil et d'orientation, d'organisation, de pédagogie dans les domaines socio motivationnelle, technique, d'évaluation et métacognitive (Berrouk & Jaillet, 2013). Dans sa fonction sociale le tuteur accueille les apprenants, il se présente et met en place la première relation sociale entre les étudiants de la

---

<sup>24</sup> <http://jacques.rodet.free.fr/xchroete.htm>



formation Il rappelle les objectifs de la formation, explique les consignes des enseignants. Il anime et régule la communication synchrone et asynchrone. Il est en mesure de favoriser la collaboration et la communication entre les apprenants qu'il encourage. Celles-ci sont en effet primordiales dans la formation à distance, cette démarche étant une garantie contre l'isolement et le découragement. Un apprenant en difficulté doit savoir que d'autres ont le même problème, et que l'un d'eux, a une solution à son problème.

Le rôle du tuteur est également d'inciter les apprenants à rompre l'isolement en communiquant sur tous les sujets qui les préoccupent pendant leur parcours d'apprentissage, sans pour autant leur donner la possibilité d'émettre des jugements négatifs sur les uns et les autres. La fonction d'accompagnement méthodologique consiste alors à aider les apprenants dans leurs méthodes de travail et dans l'organisation des tâches. Chez les étudiants en reprise d'études et en formation continue, le besoin est un peu moins prononcé, bien qu'ils soient demandeurs de méthode d'organisation. Le tuteur est souvent amené à constituer des groupes ou tout du moins à aider les regroupements pour un travail collaboratif. Enfin, il peut aider l'apprenant dans sa démarche de transfert des acquis vers son projet personnel et/ou professionnel. Ce projet est à la base de la démarche de formation de l'étudiant et il doit donc pouvoir appréhender les compétences acquises dans le but de les utiliser dans son projet.

Dans la fonction de régulation/métacognition, le tuteur incite l'apprenant à réfléchir sur son organisation et sa méthode de travail en suggérant la tenue d'un tableau de bord d'équipe ou d'un journal individuel sous forme de blog. Il peut mettre en place une pratique de compte rendu de « *tchat* » rédigés par les apprenants sur la base du volontariat. Pendant la formation, il aide l'apprenant à suivre l'évolution de son travail et de ses méthodes de travail. Les fonctions d'accompagnement technique, disciplinaire et d'évaluation peuvent être à la charge du tuteur mais elles peuvent également être assurées respectivement par un informaticien et par des enseignants. En fait, le rôle du tuteur en ligne se construit en fonction des ressources humaines, du public qu'il encadre et des missions qui lui sont confiées. Le tuteur peut se constituer un environnement balisé, c'est-à-dire un espace de travail encadré par une charte, une reconnaissance de sa place dans l'équipe pédagogique et l'identification précise de sa fonction auprès des étudiants. Mais cet encadrement doit rester souple pour permettre l'évolution de l'activité liée à la demande des étudiants.

Ces différentes fonctions demandent des acquisitions de compétences particulières liées à l'enseignement à distance. Ces compétences sont liées aux domaines dans lesquels intervient le

tuteur, soit dans le domaine cognitif, socio-affectif, organisationnel, motivationnel et métacognitif. Selon Audet et Richer (2014), il y a trois axes de compétences liées au savoir, au savoir-faire et au savoir-être. La plupart des compétences demandées aux tuteurs sont les mêmes que celles demandées aux enseignants et aux étudiants de l'enseignement à distance. Mais il y a également des compétences différentes (Audet & Richer, 2014). Les compétences partagées concernent essentiellement l'usage des TIC. Ils ont également les mêmes contraintes liées à la distance en constantes évolutions et pour lesquels il faut établir une veille afin rester performant.

Cependant, il y a des différences lorsque les compétences centrales des enseignants et des étudiants sont liées à la maîtrise du contenu de l'enseignement, alors que celles du tuteur sont liées à la maîtrise de la communication interpersonnelle (Audet & Richer, 2014). Du côté des tuteurs, s'ajoutent des compétences liées au savoir être, à l'empathie, à la patience mais également avec le dispositif, la passion et le goût pour la communication. La disponibilité et la rapidité complètent cet inventaire comparatif. De plus, il faut avoir une bonne capacité d'écoute, de communication, d'accompagnement, être une personne ressource capable de guider les étudiants vers les bonnes personnes pour une aide technique, administrative, méthodologique c'est-à-dire être présent à distance, être concentrer sur l'étudiant, ses besoins, ses objectifs et sa motivation (Audet & Richer, 2014).

Le tuteur permet aux étudiants d'atteindre leurs objectifs de formation, une certaine autonomie dans la gestion de leurs apprentissages et l'acquisition de compétences de travail collaboratif nécessaire dans leur avenir professionnel. L'action tutorale se décline alors dans tous les domaines liés à l'accompagnement et les compétences recherchées chez les tuteurs sont donc nombreuses. Il est à la fois, le « *médiateur* » entre les objectifs de la formation et les attentes des étudiants, le « *catalyseur* » social et intellectuel qui crée un environnement convivial afin de diffuser des méthodes de travail, l'« *accompagnateur* » qui soutient l'apprenant dans son intégration à la formation, l'« *animateur* » qui l'aide à exprimer son projet personnel et le « *garant* » de la communication, il doit maîtriser des outils technologiques de communication synchrone et asynchrone (Guillaume, 2009).

A ces compétences s'ajoute également l'auto-évaluation qui permet d'

*« analyser et autoréguler sa propre pratique de tuteur » et avoir la « capacité à prendre de la distance par rapport à ces propres fonctions et rôles de tuteur. L'idéal*

*serait un travail en groupe de tuteur sur ce principe, en s'appuyant sur un guide du tuteur* ». (Guillaume, 2009 : 16).

Le champ d'investigation du tuteur en ligne est donc vaste, ce qui d'après plusieurs chercheurs nécessiterait la création d'une formation. Il n'y a pas en France de diplôme de tuteur mais quelques diplômes universitaires proposent une initiation au tutorat en ligne et à distance dans leur formation orientée vers la conception et l'enseignement à distance et en ligne.

Malgré tout, il reste des interrogations sur la nature des apprentissages à mettre en place dans ce domaine (Caron, 2003) car « *tutorer, pour certain, 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 virtuel, prenant appui sur des outils et des situations avec leurs potentialités et leurs limites* » (Caron 2003 : 5). De plus, la frontière est mince entre les connaissances demandées aux formateurs et celle attendues pour les tuteurs (Audet, 2009). Les compétences pour apprendre, enseigner ou encadrer sont les mêmes dans l'apprentissage à distance. Mais nous pouvons tout de même identifier des spécificités propres aux fonctions d'accompagnement qui nécessitent une interaction avec les apprenants et incluent les fonctions d'animation, de médiation et qu'elle définit comme s'appuyant « *sur des compétences de relations humaines et de communication dont la capacité de vulgariser, des capacités d'organisation ainsi que des savoirs être ; patience, capacité d'écoute, assiduité, capacité d'adaptation* ». (Audet, 2009 : 47).

D'autres spécificités annexes viennent se greffer aux aptitudes principales. Elles concernent la capacité à fournir des informations à caractère administratif, des conseils méthodologiques ou techniques ou encore des ressources complémentaires. Ce savoir-faire découle alors d'une aptitude à identifier et à analyser les besoins des étudiants. Il est également recommandé de créer une charte de l'activité tutorale (Audet, 2009). Cette suggestion est évoquée par d'autres auteurs qui voient également la possibilité d'homogénéiser les pratiques des tuteurs, de préciser les modalités d'intervention et de favoriser l'analyse réflexive. D'autres encore suggèrent de scénariser l'activité tutorale (Hotte & Besançon, 2008) pratique indispensable pour l'encadrement dans la formation à distance.

Dans les réseaux d'enseignement francophone à distance du Canada, l'ensemble des compétences à développer pour l'enseignement à distance est décliné en trois profils, en se basant sur les témoignages des formateurs et des apprenants. Ainsi, l'on considère que le tuteur intervient sur le plan cognitif, socio-affectif, émotionnel et métacognitif (Audet, 2009). Pour

d'autres, il est possible de prévoir un tuteur pour chaque champs d'accompagnent (Rodet, 2010b) mais cela multiplie le nombre d'interlocuteurs pour l'apprenant et pourrait avoir un effet perturbant dans le cadre déjà différent de la formation à distance. En fait, le tuteur investit tous les champs ou seulement certains d'entre eux en fonction de son statut et de ses missions. Il doit être capable d'intervenir dans plusieurs de ces champs, ce qui implique de multiples compétences dont la capacité à rechercher les personnes capables d'intervenir auprès de l'étudiant tout au long de la formation.

<b><i>Fonctions du tuteur</i></b>	<b><i>Compétences associées</i></b>
<i>Accueil, mise en route</i>	<i>Compétences pédagogiques, relationnelles, disciplinaires et techniques</i>
<i>Accompagnement technique</i>	<i>Compétences techniques</i>
<i>Accompagnement disciplinaire</i>	<i>Compétences disciplinaires</i>
<i>Accompagnement méthodologique</i>	<i>Compétences pédagogiques et relationnelles</i>
<i>Autorégulation et métacognition</i>	<i>Compétences pédagogiques, relationnelles et disciplinaires</i>
<i>Evaluation</i>	<i>Compétences pédagogiques et disciplinaires</i>
<i>Personne ne ressource attitrée</i>	<i>Compétences relationnelles et disciplinaires</i>

**Figure 4 : Compétences associées aux fonctions tutorales (Denis, 2003 : 28)**

Ainsi, à chaque type de fonctions tutorales correspond des compétences spécifiques. Les interventions répertoriées ci-dessus (fig.4) sont parfois assurées par plusieurs personnes, ou ne sont pas toutes exploitées, cela dépendra en fait des conditions fixées par les concepteurs de la formation. Ce qui importe, c'est que le tuteur accompagne, installe un climat de confiance collaborative dans la communauté d'apprentissage et que le tutorat soit mis en avant par l'institution et les directeurs des études (De Lievre, Depover, Quintin, & Decamps, 2003) afin de donner aux apprenants la possibilité de repérer l'activité tutorale comme ressources incontournables.

### 2.2.3 Des modalités d'interventions et ses espaces numériques

L'activité tutorale est liée à l'ensemble des activités qui se déroulent lors de la formation en ligne. A ce titre le tuteur doit être associé au « *zonage* », au cadastre pédagogique de la formation (Moiraud, 2014) car son rôle sera de connaître parfaitement l'environnement de la formation pour y guider les étudiants. De plus, il est souhaitable qu'il bénéficie d'un espace numérique identifiable au même titre que les enseignants de la formation. En fonction de la plateforme, de l'espace alloué et des outils mis à disposition, l'activité tutorale aura plus ou moins de visibilité et donc d'impact sur l'accompagnement des étudiants.

Dans un même temps, en s'investissant dans une formation en ligne, l'apprenant investit à la fois un espace virtuel (la plateforme de formation) et un espace physique (espace dans lequel l'apprenant pose son ordinateur). Le tuteur a là aussi un rôle à jouer en informant les apprenants, en les aidant à penser et concevoir cet espace. Il les sensibilise à la neutralisation du « *lieu familial* » en le rendant professionnel, pour travailler mais surtout pour interagir en synchrone avec les acteurs de la formation (Moiraud, 2014). Ces conseils s'appliquent naturellement au tuteur lui-même. La formation est dématérialisée et les espaces sont délimités par rapport à certaines règles, entre, espace public de formation et espace privé, parfois il y a interpénétration de ces deux espaces. Ainsi, lorsque le tuteur définit le « *zonage* » lié à la formation, il attribue des rôles à chaque intervenant et à chaque lieu d'échanges, car le changement d'espace occasionne un changement de droit. Il y a des devoirs mais aussi des obligations. D'où le conseil de mettre en place des règles, une charte pour la formation. (Moiraud, 2014).

Cet espace a tout comme les outils utilisés un impact sur la structure des interactions langagières des interactants (Mangenot & Salam, 2010). En effet, le locuteur ne s'exprimera pas de la même façon si le média utilisé est ouvert à tous ou s'il s'agit d'un échange interpersonnel. L'interaction langagière aura donc des caractéristiques différentes en fonction des supports de cours choisis. Aussi la configuration technique de la plateforme de formation et des outils de communication a une incidence sur la construction séquentielle des interactions médiées par un écran (Mondada, 1999). Cela est favorisé par l'utilisation des outils numériques aidant à l'apparition de nouvelles formes de discours (Anis, 1998), et même d'un relâchement de la forme, qui font des interactions en ligne un discours proche de la discussion orale en présence sans en avoir les caractéristiques de départ, à savoir la présence des locuteurs en face à face

dans le même lieu. Cela dépendra de fait du contexte et du contrat de communication mis en place entre les interactants (Oudart, 2010).

Dans les sites de formation à distance, les interactions langagières sont régies par des codes de communication ou tacitement convenus. En effet, de façon tacite les interactants impliqués dans une activité professionnelle ou d'enseignement appliqueront les codes de la politesse en vigueur dans une discussion présentielle et de façon actée ils adopteront la mise en place d'un scénario de communication (Ernst & Fabre, 2004; Mangenot, 2008b), qui donnera une structure aux interactions langagières au sein des formations en ligne. Car selon Mangenot (2008) le scénario détermine le rôle de chacun, le type de communication, le moment et la durée et le contenu de cette communication. Et nous savons que la structure de l'outil aura un effet sur la structure du message (Mangenot & Salam, 2010).

Plusieurs outils numériques de communication sont utilisés dans les interactions langagières avec les différents acteurs de l'EAD et modèlerons les échanges entre les interlocuteurs. Aussi l'utilisation du mèl modifie les codes de communication car son usage devenu intemporel et donne lieu à une souplesse dans son usage pour échanger (Béziat, 2003). Il est possible de s'en rendre compte car les outils comme le forum, par exemple, transmet en même temps que le message un certain nombre d'information comme la date et l'heure qui sont générées automatiquement par le biais des logiciels de communication en ligne. Ces informations que l'on nomme métadonnées<sup>25</sup> donnent des indications sur les émetteurs des messages, sur les périodes d'échanges et sur la durée des échanges dans le temps.

Les forums proposent des caractéristiques particulières en matière d'échange. Ils permettent, aux enseignants d'établir des communautés d'apprentissage (Celik & Mangenot, 2004). En effet, dans les formations à distance, le forum de discussion est une pratique courante. C'est un outil incontournable pour une stratégie pédagogique d'enseignement et d'accompagnement. Son rôle va de la création de liens sociaux, aux activités de partage, à la coopération et à la collaboration en passant par la création de communauté d'apprentissage, lieu de co-construction des connaissances (Strioukova, 2006). Le cadre participatif du forum est particulier, les interactants sont « *simple lecteur* » « *auteur occasionnel* » ou « *animateur* », les formats de

---

<sup>25</sup> Donnée servant à caractériser une autre donnée, physique ou numérique : Les métadonnées sont à la base de l'archivage. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9tadonn%C3%A9e/186919>

production également, ils sont « *lecteur silencieux/participant occasionnel/animateur* » (Marcoccia, 2004).

Les étudiants attendent de l'activité sur le forum qu'elle intègre un feedback de l'enseignant, des dépôts de consignes et des réponses aux questions posées. Celui-ci apporte donc une activité élargie dans la mesure où il permet à chaque interactant de bénéficier de l'apport d'information en feedback à l'ensemble des participants au forum, qu'il soit actif dans l'édition de message ou « *muet* ». Le feedback est alors une diffusion de connaissances concernant tous les participants. C'est ici, que l'on trouve des marques de la constitution des communications d'apprentissage dans les forums (Celik & Mangenot, 2004). Les interactions se font généralement entre les étudiants et l'enseignant, plus rarement entre pairs. « *Est-ce la présence de l'enseignant, toujours considéré comme un regard évaluateur, qui fait obstacle à une plus grande mutualisation des savoirs et des pratiques* » (Celik & Mangenot 2004 : 79). Lorsque la présence virtuelle de l'enseignant n'est pas un obstacle, il y a « *des temps forts d'échanges entre les étudiants* » (Celik & Mangenot, 2004).

« *En outre, on peut constater que les échanges interviennent au sein même d'une conversation entre les participants et non plus seulement en direction de l'émetteur du message initial, le terme de conversation prenant ici tout son sens ; un étudiant B réagit ainsi à un étudiant A puis pose une question à laquelle répond un étudiant C* » (Celik & Mangenot 2004 : 80).

Au fil de la formation, les interactions deviennent plus personnelles, une familiarité s'installe entre les étudiants, l'emploi du « *je* » est majoritaire mais aussi du « *vous* » quand l'étudiant s'adresse de plus en plus au groupe. L'observation des contenus des messages montrent que les termes d'adresse tendent eux aussi à changer, passant du « *bonjour* » traditionnel au « *salut* » plus familier.

En fait, il semble que la communication sur forum donne l'opportunité de retrouver une situation proche du présentiel et « *offre en outre des possibilités cognitives intéressantes de mutualisation et d'approfondissement de la réflexion, liées à la permanence et au caractère public de l'écrit* » (Celik & Mangenot 2004 : 85). Mais n'oublions pas que la structure de ces forums a un effet sur l'activité même des échanges et que « *Le forum de discussion change nos pratiques de communication : notre relation à la norme, au langage standard écrit, à la coopération et collaboration* » (Strioukova, 2006 : 3). Ainsi l'interface joue un rôle intermédiaire entre les enseignants et les étudiants, générant des pratiques d'échanges éducatifs,

mais aussi d'accompagnement et d'encouragement (Strioukova, 2006). Les rapports, qui s'instaurent entre les propriétés des outils et les pratiques des utilisateurs, sont alors influencés par la structure même de l'outil, (Mangenot, 2008b).

Les comportements interactionnels sont donc différents selon que le forum donne lieu à une discussion en arborescence ou à une discussion qui laisse apparaître la chronologie, des échanges. A cela s'ajoute « *la taille de la fenêtre d'inscription du message, qui varie dans des proportions considérables d'un prestataire à l'autre [...] elle détermine plus ou moins la taille du texte qui y sera inscrit* » (Mangenot, 2008b : 5) et structure alors le message. Choisir le forum pour la pratique pédagogique en ligne sera donc paradoxalement lié au choix de la discussion que l'on souhaite mettre en place comme par exemple une discussion proche du face à face. Or, Mangenot (2008b), estime que les analogies présupposées entre les discussions en face à face et les échanges des forums, ont des limites. « *Deux facteurs influent sur la structure des interactions : les fonctionnalités du système utilisé et la manière dont est envisagé l'accompagnement pédagogique* » (Celik et Mangenot 2004 : 2).

L'organisation des messages à l'intérieur du fil de discussion sera également influencée par l'interface du forum puisque sa structure impacte le travail des utilisateurs, (Celik & Mangenot, 2004). Enfin, le caractère public du forum peut quant à lui représenter un frein à la participation. En effet, certains étudiants, pour des raisons diverses, comme par exemple la peur d'exposer leur propos à tous, n'interviennent pas dans les forums. La discussion sur le forum ne va donc pas de soi dans les activités pédagogiques numériques. Il est parfois souhaitable de prévoir d'autres types d'interactions entre enseignants et étudiants, comme par exemple le courrier électronique plus personnel.

Le courrier électronique est utilisé de façon proactive et réactive comme le forum. Proactive quand le mël sert à informer un étudiant, réactive quand il s'agit de répondre à une interpellation par mël suivi par une réponse tout aussi privée. Le courrier électronique est donc un moyen de communication interpersonnelle que l'on peut qualifier de privé et propose aux étudiants une alternative à la communication dans des forums publics. Après le forum, le courrier électronique est sans doute l'outil le plus utilisé dans les formations à distance. Plus individuel que la discussion dans un forum, il permet à l'apprenant d'interpeller directement son interlocuteur dans les cas où il ne souhaite pas exposer sa demande ou son problème dans un espace public. Le mël établit « *une relation interpersonnelle malgré les distances et l'absence de face à face* » (Charnet, 2003 : 4).



Dans l'enseignement à distance, le courrier électronique produit essentiellement des interventions réactionnelles, où le rôle du tuteur est de répondre à l'interpellation de l'étudiant qui exprime une préoccupation personnelle ce qui implique une réponse individualisée. C'est le premier outil qui entraîne une proximité proche d'une relation en face à face puisqu'il permet une discussion de personne à personne sans intermédiaire et à l'insu des autres. Finalement, les échanges par courrier électronique sont assez variés.

*« Un premier est calqué sur les échanges épistolaires. Il se caractérise par des mails assez longs, personnels, envoyés à une seule personne, correctement rédigés : le modèle est clairement la lettre manuscrite. À l'opposé, d'autres interactions sont quasi-conversationnelles et reposent sur des réponses successives formant un fil de discussion. Ces messages sont courts et leur style est beaucoup plus informel. On rencontre également des mails purement informationnels, ne sollicitant pas de réponse : ils contiennent souvent des pièces jointes et peuvent être adressés à plusieurs destinataires. Ces divers types de messages n'ont pas la même valeur relationnelle. » (Lelong, 2004 : 47).*

Dans ce type d'outil, l'échange est une relation sociale renforcée, où l'étudiant peut se livrer. Ainsi, *« Le message électronique constitue une porte virtuelle pour l'établissement de contact entre les acteurs de la formation. Il donne la possibilité d'atteindre l'enseignant à n'importe quel moment... » (Charnet, 2003 : 4).* Pour le tuteur c'est le moyen d'établir une relation qui se rapproche le plus possible à une relation de proximité dans la distance, et c'est une façon d'interpeller un étudiant individuellement. Ce contact est privilégié pour les étudiants qui veulent une attention particulière sur leurs problèmes. Ils considèrent cet outil comme un instrument spécialisé (Charnet, 2003). Le courrier électronique est alors pour l'étudiant le moyen obtenir un contact individuel direct, pour le tuteur, c'est la possibilité d'un accompagnement personnalisé. Il est donc l'outil d'un tutorat de proximité pour la formation à distance (Béziat, 2003). Il crée une sensation de présence et traite des aspects plus personnels. La messagerie est alors plus ou moins réservée à la relation duelle qui permet de traiter des aspects plus personnels (Beaudouin & Velkovska, 1999) et individuels (Audet, 2010).

Au même titre que le forum, le courrier électronique donne la possibilité de diffuser des informations par le biais du publipostage ou des listes de diffusion. C'est un bon moyen de joindre tous les étudiants y compris ceux peu présents sur la plateforme de formation. La communication s'établit à tout moment, *« c'est une communication duelle ou collective au*

*choix de l'émetteur* » (Béziat, 2003<sup>26</sup>). L'envoi d'un mël donne la sensation d'un échange plus rapide que le forum, car le message arrive directement dans la boîte personnelle de la ou des personnes interpellées, la réponse étant alors fonction du moment où les interactants prennent connaissance du message. Ainsi, « *du point de vue du tuteur, le délai de réponse n'est pas un délai technique d'acheminement, mais bien un délai pédagogique d'élaboration de la réponse* » (Béziat, 2003). Du point de vue des étudiants l'attente réside dans une réponse rapide permettant un suivi plus réactif de la part du tuteur chacun donnant le rythme de l'échange en fonction de sa réactivité face au message. De ce fait, le courrier emprunte au téléphone la rapidité et une forme d'échange proche de la communication orale (Béziat, 2003), lorsque les échanges deviennent des échanges prolongés continus et thématique dans un temps court.

Une autre possibilité personnalisée est possible avec la proposition d'un outil synchrone pour des conférences audios en communication en temps réel. L'avantage par rapport au « tchat » est l'interaction orale. C'est également l'outil qui crée un sentiment de proximité mais il reste finalement encore assez confidentiel sauf dans l'accompagnement des formations en langue. Ainsi chaque « *supports de communication est utilisé tour à tour ou en parallèle par les acteurs ( ) en fonction de ce qu'ils souhaitent faire passer comme message* ». (Beaudouin & Velkovska, 1999).

## **2.3 Le caractère communicationnel de l'activité tutorale**

### **2.3.1 La nécessité d'une communication active**

Plusieurs auteurs comme, Blandin (2006) De Lièvre (2005) et Jacquinet-Delaunay (2008) ont montré l'importance de l'accompagnement dans les formations à distance et son impact sur la réussite des apprenants car la formation à distance exige des apprenants une capacité d'autonomie de travail (De Lièvre, Depover, & Dillenbourg, 2005). Cette autonomie est souvent considérée comme précacquoise. Dans la réalité, nous constatons que le nombre élevé

---

<sup>26</sup> <http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a0306b.htm>

d'abandon est lié à l'isolement de l'apprenant, d'où l'importance d'un encadrement assuré par un tuteur et d'une intégration du tutorat au scénario d'enseignement.

L'apprentissage à distance est une rupture dans le type de relation aux savoirs et à la communication entre les apprenants et les formateurs. L'absence d'interlocuteur immédiat et les délais de réponses aux contacts asynchrones modifient les relations entre les personnes. L'apprentissage collaboratif à distance nécessite donc des aptitudes et des attitudes innovantes (Eneau, 2007). Ce comportement est lié à la configuration des formations qui font appel à « *un apprentissage ensemble* » et non pas dans une logique de compétition. Ainsi la coopération et la collaboration demandent de faire confiance à une personne que l'on ne connaît pas, mais avec qui il va falloir élaborer un travail de groupe.

Le tuteur peut s'appuyer sur deux modes d'intervention tutorale pour communiquer. Ces deux modes sont liés à la nature des activités pendant la formation et à la temporalité de la formation. Ces activités sont proactives lorsque le tuteur intervient en fonction du calendrier fixé au moment de la mise en place de la formation. Les interventions se déroulent essentiellement en début, en fin de période et au moment des changements de modules. Elles sont réactives lorsque le tuteur répond à une sollicitation de l'apprenant (Guillaume, 2009). Il n'est pas facile de savoir par avance si l'on mettra en place un tutorat plutôt proactif ou plutôt réactif, les activités tutorales seront fonctions du contexte mais également en fonction des interlocuteurs. Il revient alors au tuteur de choisir les meilleurs outils de communication pour intervenir et la modalité d'intervention.

Ainsi ces modalités sont utilisées d'après un scénario pédagogique qu'il faudra nécessairement mettre en place pour une qualité optimum du tutorat. L'activité réactive est la plus répandue, et pourtant elle comporte le désavantage de sous-utiliser les ressources disponibles, alors que l'intervention proactive aurait de nombreux avantages car elle procure un calendrier des activités (Decamps, Depover, & Lièvre, 2009). Le modèle proactif est plutôt une approche constructiviste et centrée sur les procédures socialisantes des processus d'apprentissage (Quintin, 2008). Ainsi, « *les interventions proactives sont plus souvent centrées sur le processus alors que les interventions réactives sont davantage ciblées sur les produits d'apprentissages* » (Decamps, Depover & De Lièvre, 2009 :3). Il est difficile de déterminer si les actions tutorales proactives donnent de meilleurs résultats que les actions tutorales réactives, mais il semble préférable de privilégier les interventions proactives car elles sont planifiables dans un scénario d'encadrement et ancrées dans le calendrier de l'ensemble de la formation

dans laquelle intervient le tuteur (Decamps, Depover & De Lièvre, 2009). Dans son scénario d'encadrement, Quintin (2008) qualifie les interventions liées à l'organisation, aux modalités de la formation, aux échéances fixées et d'une manière générale aux informations d'interventions proactives, alors que les interventions liées à des réponses aux questions sont des interventions réactives.

L'accompagnement du tuteur se traduit par une stratégie de réponses adéquates en fonction d'une situation donnée. Quatre modèles de tutorat sont identifiés pour répondre à la demande étudiante : le « *tutorat anonyme ou non, tutorat direct ou différé, tutorat contractualisé dans le cadre de suivi et tutorat exprimé* » (Gaillat 2006 : 105). Les modalités des interactions sont alors fonction de ces modèles et entraînent des contraintes différentes, et par extension de la personnalisation de l'accompagnement. Gaillat (2006) pointe la difficulté du tuteur à répondre aux interactants dans de telles circonstances. Il note par exemple, l'absence de face à face qui oblige le tuteur à identifier le besoin de son interlocuteur et à interpréter correctement son besoin pour répondre au mieux, en choisissant bien ses mots et la formule qu'il devra utiliser. Cela implique que le tuteur acquière des compétences pour s'adapter à autrui. Il lui est également nécessaires, de développer des compétences discursives propres à ce type d'échanges car, « *Le tuteur répond sans filet, sans possibilité de savoir ce que le questionneur comprend de sa réponse, sans savoir si celle-ci sera effectivement lue, prise en compte, appréciée ou rejetée.* » (Gaillat 2006 : 116).

La possibilité de mettre en place des stratégies de réponses permet au tuteur de rendre les interactions moins impersonnelles en utilisant un scénario de discussion (Ernst & Fabre, 2004) et en construisant des interactions spécifiques au tutorat en ligne. Le tuteur doit donc développer son empathie (Gaillat, 2006; Mangenot, 2008b), pour être au plus proches de l'interactant. Il ne doit pas hésiter à utiliser la reformulation et la question dans la réponse, à aiguiller le questionneur vers la compréhension de la réponse et utiliser la forme discursive moins impersonnelle afin de réduire la distance entre les apprenants et lui-même (Gaillat 2006). Avec ce constat, nous pouvons comprendre que les rituels d'ouverture et de fermeture des messages revêtent un statut particulier dans la stratégie de communication du tuteur souhaitant entretenir une proximité avec les étudiants qu'il accompagne. Les ouvertures, les fermetures des messages et les mèls signés par le prénom des interactants marquent une volonté de créer du lien. Ce sont là les premières marques de présence de la constitution du lien social (Micholet & Duthoit, 2014) dans une communication active marquant le présence d'un accompagnement proche des étudiants.

Ce qui se joue dans ces interactions, c'est la mise en place d'un scénario de communication (Nissen, 2009; Tricot & Rufino, 1999) pour l'activité tutorale. Il faut prévoir un scénario de discussion en ligne (Ernst & Fabre, 2004) qui donne la possibilité de caractériser les échanges entre les interactants, c'est-à-dire d'expliquer comment les échanges vont se faire et comment ils sont planifiés. Le scénario doit être suffisamment souple pour s'adapter aux échanges en fonction des locuteurs. Dans cette stratégie, il faut également prévoir un contrat de communication. Il s'agit alors d'un contrat la plupart du temps tacite (Oudart, 2010) mais qui font également l'objet d'une charte rédigée. En principe, ce contrat se construit autour de l'environnement dans lequel se déroulent les discussions. Il donne alors la possibilité de construire une relation d'accompagnement, c'est un gage de la constitution du lien social et sans doute la mission la plus importante dans les activités du tuteur transversal.

### **2.3.2 L'attente des publics en matière de tutorat**

L'analyse du degré de pertinence de la pratique tutorale en fonction des publics d'apprenants permet de déterminer des typologies des tuteurs et des apprenants, puis en les croisant, de montrer l'utilisation de types de tutorat en fonction du type d'apprenant, (Glikman, 2008) et enfin de déterminer plusieurs types d'apprenants en ligne. Ainsi, elle propose quatre profils d'étudiants à distance :

- les déterminés, professionnels ou « re-démarrés » ;
- les marginaux, indépendants ou tenaces ;
- les désarmés ;
- et les hésitants, explorateurs.

A la différence des étudiants en formation présentiel, les apprenants à distance expriment plus facilement leurs ressentis et leurs problèmes lors de la formation, (De Sève, 2013). Pour les exprimer, ils ont à disposition le forum, le courrier électronique et autres outils asynchrones et synchrones.

*« A ce titre, ils utiliseront le courriel pour expliquer leurs problèmes de manière plus directe et sans gêne. Ils parleront plus facilement de leurs problèmes de gestion de temps de vie, de leurs difficultés à bien organiser leurs formations et à*

*les articuler correctement à leur emploi du temps (famille, travail,) » (De Sèves, 2013 : 13).*

A ces profils d'apprenants Glikman (2008) propose des réponses selon un modèle tutorial employé.

Modèles	Fonctionnel	Affectif	Pédagogique	Holistique et personnalisé
Dimensions de la fonction tutorale				
Aide à l'orientation	X	XX	XX	XXX
Soutien didactique	XXX		X	X
Soutien méthodologique	XX		XXX	XX
Soutien métacognitif			XX	XXX
Soutien psychologique et motivationnel		XXX	X	XXX
Aide personnelle et sociale		XX		XX
Aide technique			XX	X
Aide structurelle			X	XX
Aide spécialisée			X	XX
Aide par l'organisation d'un travail collectif			XX	XXX
Types d'apprenants auxquels le modèle convient le mieux	<i>Les déterminés professionnels et les marginaux indépendants</i>	<i>Les désarmés et les hésitants explorateurs</i>	<i>Les déterminés "redémarrateurs" et les marginaux tenaces</i>	<i>Les désarmés et les hésitants</i>

Figure 5 : Modèles de la fonction tutorale et types d'apprenants (Glikman, 2008 : 8)

Dans ces modèles (fig.5), il y a quatre fonctions tutorales :

- fonctionnelle ;
- affective ;
- pédagogique ;
- holistique.

Cette catégorisation des modèles de tutorat et d'apprenants démontre que le type d'intervention tutorale sera fonction du public tutoré, et donc en constante adaptation à son environnement.

Le public encadré est lui-même différent en fonction du type d'enseignements dispensés, des pairs rencontrés, de la durée de la formation et de l'environnement support des cours.

Or plusieurs études ont montré que si l'on rencontre plusieurs types d'apprenants dans une même formation, il n'en est pas de même pour les modèles de tutorat rencontrés dans ces mêmes formations. En effet, il semble que le modèle fonctionnel soit le plus représenté dans les formations en ligne au détriment des autres (De Sèves 2013, Glikman, 2008). Même s'

*« il n'existe pas de « bon modèle » de la fonctions tutorales, le seul « bon » tutorat étant celui qui s'adapte le mieux aux besoins différenciés des apprenants » (Glikman, 2002 : 67). « En fait, l'enseignement à distance se développe dans les universités mais l'enseignement en mode tutoral est encore marginal » (De Sèves, 2013).*

Selon les résultats de l'étude d'Eneau (2007), les étudiants à distance semblent accorder de l'importance au partage et surtout à l'équité. Ils font plus volontiers confiance à autrui. Ils perçoivent bien que l'accompagnement et l'entraide vont jouer un rôle important dans la réussite de l'apprentissage.

Dans leur étude sur les représentations a priori et a posteriori du tutorat à distance De Lièvre, Depover, Quintin & Decamps (2003), mettent en évidence les représentations que les étudiants se font du rôle du tuteur dans un dispositif de formation à distance. Le tuteur est perçu comme la personne susceptible d'aider les apprenants à mettre en œuvre des stratégies de travail plus efficaces. *« L'analyse de l'importance accordée a priori aux actions du tuteur met en évidence que celle qui est citée comme la plus importante aux yeux de l'apprenant est la fonction méthodologique métacognitive » (De Lièvre, Depover, Quintin & Decamps, 2003 : 118).* Cela signifie que les apprenants souhaitent que le tuteur les aide à s'approprier les connaissances et à dépasser les difficultés qu'ils rencontrent. Ces étudiants estiment que le tuteur doit aussi intervenir dans le processus d'évaluation de leur travail, alors qu'ils ne s'attendent pas à son aide lorsqu'ils rencontrent des problèmes d'ordre technique. De la même façon, ils n'accordent pas une grande importance aux interventions liées à la motivation et à l'organisation pendant leur formation. Cette attitude peut s'expliquer par le fait que le rôle du tuteur est souvent mal identifié par les apprenants et mal balisé dans les parcours de formation dans l'enseignement supérieur. Nous pouvons ainsi citer la conclusion de ces auteurs : *« il nous paraît indispensable d'insister sur le fait qu'assurer un tutorat de qualité ne sera possible que si le tuteur à distance se voit reconnu et considéré. » (De Lièvre, Depover, Quintin & Decamps, 2003 : 125).* Citant

Bernatchez (1998), ils pensent que pour assoir la position du tuteur et de l'accompagnement, « *Il faut que l'institution responsable de la formation soit à l'initiative du premier contact entre le tuteur et l'apprenant. [...] en début d'apprentissage via des réunions synchrones* » (De Lièvre, Depover, Quintin & Decamps, 2003 : 123).

Dans le même ordre d'idée, Deschênes, Gagné, & Bilodeau, (2004) réalisent une étude de cas, dans laquelle, ils démontrent que les étudiants ont de grandes attentes à l'égard du tutorat mais qu'ils ont une mauvaise compréhension des services offerts. Il ressort de cette étude que les étudiants « *veulent sentir qu'il y a quelqu'un pour répondre à toutes leurs questions, dans toutes les situations, sans anticiper cependant des besoins très précis* » (Deschênes, Gagné, & Bilodeau, 2004 : 240). Ceux-ci s'attendent à ce que des interventions rétroactives permettent le développement de relations « *fortes* » et « *ils affirment que ces rétroactions ont joué un rôle important dans leur encadrement* » (Deschênes, Gagné & Bilodeau, 2004 : 240).

Mais pour Eneau (2007), il faudrait également envisager une sensibilisation des étudiants aux métiers d'étudiants à distance. En effet tout le monde n'a pas d'emblée les capacités de prendre en charge son apprentissage en ligne. Il propose alors pour le travail en réseau par exemple :

- d'établir un répertoire partagé des valeurs communes, des savoirs tacites et des modalités de fonctionnement ;
- de se donner le temps d'établir ces références communes et se faire accepter dans la communauté ;
- d'établir des règles claires, renforçant « *les échanges de type don/contre-don et la réputation des membres* » ;
- de former aux droits et aux obligations chacun des acteurs dans un engagement mutuel ;
- de mettre en place « *une réciprocité centralisée* » pour permettre un recours en cas de défaillance de la confiance et ou de la coopération ;
- de combiner la confiance interpersonnelle à une confiance plus générale dans le contexte ou l'institution ;
- et de mettre en place un dispositif de contrôle.

Ainsi la formation numérique demande un type différent d'organisation, où l'apprenant devra peut-être lui aussi être associé à la conception des formations numériques qu'il souhaite intégrer.



### 2.3.3 La ritualisation dans les échanges

Les échanges socio-affectifs jouent un rôle primordial dans les communautés virtuelles d'apprentissage véhiculés par les outils de communication instrumentée (Ciussi, 2009), ils participent à l'installation du lien social. Ainsi, des éléments de discussion touchant au domaine socio-affectif sont présents dans les interactions langagières pour rendre les échanges moins impersonnels. Ils sont issus d'un ensemble de stratégies dont l'utilisation des formules d'adresse, des pronoms personnels « *tu* » ou « *vous* » et « *je* » ou « *nous* », des formules de clôture appropriée et de formules impliquantes (Picard, 1996). Il est possible de les reconnaître dans les interactions comme des éléments de ritualisation favorisant le processus de socialisation (Goffman, 1974a). Ils sont sans doute à l'origine de la spécificité des interactions sociales dans l'accompagnement à distance et en ligne. Ces éléments socio-affectifs concernent la politesse, le remerciement, le soutien, les messages d'entraide ou l'expression de frustration. L'intensité de ces échanges est évolutive selon plusieurs phases du remerciement, au soutien ou à l'entraide (Ciussi, 2009).

Le forum semble l'outil le moins utilisé pour ce type d'échange. L'aspect public de l'outil n'est pas l'espace favorisant les échanges socio-affectifs mais bénéficie plutôt aux échanges sociocognitifs (Ciussi, 2009) liés au cours ou à la diffusion d'information. Néanmoins, il est possible de voir dans le forum les indices de l'installation de la progression et de la cohésion du groupe, indispensable à la collaboration en ligne au travers de la présence des marqueurs du socio-affectif dans les discussions. En effet, l'étude des phases d'évolution sociodiscursive, nous montre que les échanges expriment essentiellement les sentiments liés à l'identification du groupe, de sa construction et de la sensation d'appartenance à un groupe (Ciussi, 2009). Selon Picard (1996) la forme et la fonction des rituels sont fortement liées et « *c'est leur rigidité et leur fixité qui, en leur ôtant toute ambiguïté, en font les signaux d'un code symbolique et les rendent immédiatement compréhensible* » (Picard 1996 : 103). Ainsi dans un groupe d'interlocuteurs comme par exemple dans un forum de formation à distance, ces rituels

*« permettent ainsi à la fois d'assurer une régulation des relations internes et de renforcer la cohésion du groupe [...] les rituels tiennent, à l'évidence, une grande place dans les relations sociales : depuis le salut pressé [...] etc, nombre de nos comportements revêtent un caractère rituel dont la fonction est bien de faciliter la*

*communication en offrant des modèles de conduite compris par chacun* » (Picard 1996 : 103).

L'analyse des termes d'adresse sont les premiers éléments observables dans la recherche aux indices de la manifestation du lien socio-affectif (Loizidou, 2013). En fait, c'est plutôt dans le quasi synchrone et le synchrone qui se rapprochent du « *face à face* », que l'analyse des entrées et sorties des messages montrent en quel terme s'installe la proximité sociale. Dans le cadre d'une interaction qui se déroule entre un enseignant et un étudiant, il est aisé de penser que les formes de politesse soient d'usage. Ces formes de politesse sont des rituels de communication, des codes qui traduisent le bon fonctionnement des relations sociales. Elles font l'objet de la mise en place d'un contrat de communication (Oudart, 2010). Ces rituels atténuent également la tension que l'on peut éprouver en début de communication car selon Goffman (1974a) la prise de parole met la face en danger alors que les rituels établissent un terrain d'entente. Les rituels langagiers facilitent le rapprochement avec un minimum de risque pour autrui (Goffman, 1974).

L'analyse des conversations quotidiennes permet donc de voir l'organisation sociale dans le travail. Nous pouvons considérer que chaque tuteur adopte un positionnement socio-affectif particulier et propre tant à la situation de communication qu'à l'outil utilisé (Celik, 2008). En effet, les outils de communication collective comme le forum ne demandent pas le même positionnement que les outils dits de proximité comme le courrier électronique et les outils audio-visuels interpersonnels plus proche du mode conversationnel entre deux personnes. Le mël et les rencontres synchrones apportent une autre dimension affective, plus proche de la discussion en face à face. Dans ce cas nous pouvons noter l'utilisation d'un registre de langue plus familier (Celik, 2008) qui réduit la distance entre les interlocuteurs ainsi que le contenu du message. De fait, la rédaction d'une consigne ou d'une annonce publiée dans un forum ou dans un mël n'aura pas le même impact émotionnel qu'un message d'interpellation à une personne précise, voir un rendez-vous pour une conférence synchrone faisant intervenir le son de la voix ou/et l'image. Le mël établit un contact direct qui atteint directement la personne concernée (Charnet, 2003), ce qui renforce la mise en place du lien social. Les échanges sont individualisés et les adresses sont personnalisés grâce à l'utilisation de pronom voir du prénom. Finalement, le courrier électronique donne aux échanges la capacité d'établir une relation duale hors de l'espace de formation, puisqu'aujourd'hui chacun possède une adresse personnelle. Cela renforce la notion de proximité. Ainsi, « *Le mail n'est pas considéré par les étudiants comme*

*un outil à tout faire mais plutôt un instrument spécialisé, par exemple, comme le moyen le plus efficace pour joindre et entrer en relation avec un enseignant » (Charnet, 2003 : 9).*

## 2.4 Bilan du chapitre

Après avoir dépeint l'environnement d'apprentissage et de tutorat dans le chapitre précédent<sup>27</sup>, nous avons dans ce chapitre fait l'état des lieux de l'activité tutorale qui se déroule dans les environnements numériques de formation universitaire. Nous avons pu montrer que la fonction tutorale est diverse et qu'elle est fonction du contexte et de la place qui lui est accordée. Or le tuteur souffre encore d'un manque de reconnaissance car il est mal connu et mal identifié par les autres acteurs de la formation à distance, y compris par les étudiants qu'il sera amené à tutorer. Pourtant les analyses des besoins nous montrent que les étudiants en formation à distance souhaitent être accompagnés et encadrés.

Nous avons pu noter qu'il existe plusieurs définitions du tutorat à distance et que les fonctions qui lui sont attribuées sont nombreuses. Ces fonctions pédagogiques, organisationnelles, socio motivationnelles et d'évaluation sont unanimement reconnues comme des fonctions principales dans toute la littérature scientifique sur le sujet et associés à de nouvelles fonctions des enseignants dans les formations universitaires.

Mais nous avons pu également voir qu'il se crée de nouveaux métiers en rapport avec l'intégration des TIC dans l'enseignement et que le tuteur en fait partie. Nous nous sommes arrêtées sur un aspect particulier du tutorat en ciblant le tutorat que nous nommerons transversal, et dont nous développerons la définition et le rôle tout au long de notre recherche et dont les résultats d'observations seront développés dans les chapitres 4 et 5.

---

<sup>27</sup> Chapitre 1

# CHAPITRE 3

## 3 METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

L'objectif de la recherche est d'observer *in situ* l'activité d'échange entre des étudiants et un tuteur afin de récolter au fur et à mesure les traces de ces échanges. Cette approche par immersion confère un statut particulier pour l'analyse du corpus. Elle permet, en tant qu'observateur participant, de conceptualiser notre enquête. Nous empruntons les outils de l'observation participante complète dans laquelle nous mettons « *à profit l'occasion d'enquêter du dedans une opportunité qui est donnée par son statut déjà acquis dans la situation* » (Lapassade, 2002 : 379).

Notre position et le choix de deux terrains de recherche (M2g, 1<sup>er</sup> terrain et M2i, 2<sup>ème</sup> terrain) dans lesquels nous sommes partie prenante, suggèrent que nous nous appuyons sur une méthode ethnographique. En effet, notre posture de chercheur et tuteur sur les terrains, nous donne l'occasion d'observer, décrire, comprendre et expliquer ce qui se joue au niveau de l'activité tutorale dans une communauté d'apprentissage à distance (Cefaï, 2010). La sélection des terrains de recherche c'est donc faite de façon naturelle puisque nous sommes membre participant dans le terrain que nous observons.

En optant pour une recherche multisites, nous nous inscrivons dans une démarche donnant l'opportunité d'observer l'activité tutorale dans des contextes différents et d'analyser les similitudes et ou les différences dans l'activité du tuteur. Notre objectif

*« est d'accroître la généralisabilité, en confirmant que les événements et processus observés dans tel ou tel milieu bien exploré ne sont pas purement idiosyncrasiques » [...]* tout en considérant que « *chaque site doit être compris dans sa réalité propre, même si nous désirons [...] comprendre ce qu'une analyse comparative peut apporter* » (Huberman et Miles, 2003 : 307).

Nous souhaitons, finalement, proposer une transférabilité de l'activité tutorale transversale d'un terrain à l'autre ou dans d'autres formations à distance et en ligne.

Nous consacrerons ce chapitre à la construction de notre démarche de recherche en trois points :

- tout d'abord nous établirons une réflexion méthodologique portant sur la nature de notre objet de recherche car il évolue dans un environnement particulier et sa nature transversale lui donne une position atypique ;
- Puis nous nous interrogerons sur la nature même des terrains et sur la façon d'y mettre en place une observation participante ;
- Et enfin, nous nous emploierons à présenter la méthode de collecte, d'organisation et d'analyse des données.

## 3.1 Observer le tutorat en terrain numérique

### 3.1.1 Notre posture de chercheur présent sur le terrain

Nous nous inscrivons dans une démarche ethnographie multisituée (Cefaï, 2010; Katz, 2001, 2002; Marcus, 1998), afin « *de collecter et de présenter des données en vue de montrer comment la vie sociale prend la forme qui est la sienne et [...] de produire un argument convaincant, qui explique pourquoi la vie sociale fonctionne comme elle le fait* » (Cefaï, 2010 : 49). Notre recherche, partagée entre deux dispositifs de formation à distance et en ligne, plusieurs outils de communication et notre position d'acteur dans les dits terrains, nous conduit vers une description des situations dans leur réalité effective et vers une étude des interactions qui s'y déroulent.

La présence en continu sur le terrain de l'enquête et la participation à l'activité qui se déroule dans ces terrains observés entraînent une relation de proximité (Lavergne (de), 2007), qui implique que l'on soit conscient des modifications possibles du terrain de recherche. Le chercheur doit alors « *faire avec sa proximité relationnelle sur le terrain avec certains groupes d'acteurs, ces sympathies particulières, et apprendre à gagner et à préserver une confiance avec les autres acteurs* » (Lavergne (de), 2007 : 37).

Le choix de notre posture a été suggéré par le type même de recherche envisagée donnant un accès privilégié à l'information et qui implique que le chercheur participe aux échanges afin de donner, par sa participation aux activités, un éclairage *in situ* sur ce qui se joue dans les participations observées. Nous prenons note que ce biais fait partie de l'enquête puisque c'est également une enquête réflexive,

*« prenant pleinement en considération la participation active du chercheur à son terrain et en faisant un réel outil de connaissance [...] la présence sur le terrain n'est pas seulement destinée à décrypter un système social de l'intérieur, elle vise à comprendre ce que c'est qu'être un acteur de ce terrain »* (Soulé, 2007 : 8).

Le but de notre démarche est alors de recueillir des données d'observation et d'expérience afin de constituer une collection d'échanges et d'interventions issues de l'activité tutorale alors que

la proximité et la familiarité avec le terrain intime au chercheur de réfléchir à son positionnement, car il

*« est pris par son terrain et doit composer avec les effets que provoque son objet de recherche sur lui. En ce sens la tenue le journal de terrain prend ici toute son importance. Le fait d'extérioriser et de mettre en mots les situations vécues et les différents sentiments qui nous traversent pousse le chercheur à rester réflexif sur ces phénomènes intangibles susceptibles d'influencer les résultats et les analyses de la recherche. Le journal de terrain joue ainsi un rôle de médiateur et permet de rendre palpable le travail d'introspection nécessaire du chercheur. »<sup>28</sup>*

La recherche que nous entreprenons est inhérente à la mise en place du tutorat dans les deux formations de master impliquées dans notre terrain de recherche et dont l'objectif est de participer à l'amélioration de l'accompagnement des étudiants tout au long de leur formation. De ce fait, notre participation active dans l'activité tutorale suggère une participation observante (Soulé, 2007) utilisant notre compétence de tutrice en ligne et notre connaissance du terrain pour repérer les indices susceptibles de nous informer sur le fonctionnement et le dysfonctionnement tutorales.

L'approche du terrain s'est faite de façon « naturelle » c'est-à-dire non construite par le chercheur pour sa recherche (Traverso, 2008) faisant le choix d'avoir un impact sur le cours des événements mais offrant « *de comprendre certains mécanismes difficilement décriptables de l'observation en situation d'extériorité* » (Soulé, 2007 : 128). Les étudiants ont été prévenus de façon informelle, lors de conversations synchrones dès le début de l'année, ils connaissaient ainsi le statut de chercheuse de la tutrice. Ils sont informés que le recueil des données s'effectue par récolte des traces qu'ils laissent dans le forum de discussions, dans le courrier électronique et dans l'enregistrement des conversations synchrones réalisés pendant l'activité tutorale en ligne.

Nous nous situons donc, ni dans une posture clandestine qui permet de saisir les processus sociaux dans leur contexte, ni dans une posture déclarée qui rend la recherche « *légitime* » (Benelli, 2011). Mais dans la situation où les étudiants connaissent la situation de recherche

---

<sup>28</sup> (En)jeux des relations chercheur/terrain : ce qu'implique l'enquête ethnographique Publié le 12/07/2017, mis à jour 20/07/2017 consulté le 16/07/2018, <https://mes.hypotheses.org/1377>



mais ne sont pas prévenus de notre questionnement. Notre démarche est alors de prendre contact avec le terrain pour faciliter l'intégration et installer la confiance nécessaire, de recueillir systématiquement les données issues du terrain, de repérer les thématiques des interactions afin de sélectionner et d'organiser les données, et enfin de réaliser la phase d'analyse afin de repérer les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités tutorales en ligne. L'objectif est de comprendre les processus de construction concernant les spécificités du métier de tuteur et les attentes de leur engagement dans une mission d'accompagnement au travers des discussions.

### **3.1.2 L'observation du tutorat en terrain numérique**

Notre posture de chercheuse et tutrice en ligne, immergée dans les formations observées, implique fondamentalement le recours à l'observation participante (Lapassade, 1993), pour une démarche à long terme nous offrant un point de vue multisitué sur nos terrains.

L'utilisation de l'observation participante donne alors lieu à un recueil organisé pendant les échanges entre les étudiants et le tuteur. Cela est rendu possible car nous analysons des données extraites d'outils numériques de communication qui conservent les traces des échanges facilitant de ce fait les allers retours entre le terrain et l'enquête à proprement dite.

Cette situation implique également d'emprunter les outils de la netnographie qui propose d'intégrer les métadonnées comme éléments complémentaires et source d'information sur les données récoltées. Cela donne à la collecte des données une dimension particulière puisqu'elle intègre autant le contenu des messages produits par les interactants que les traces produites par le logiciel de communication (Sayarh, 2013).

Lorsque l'enquête se déroule dans un espace numérique, la question qui se pose alors est de savoir comment observer et collecter les traces laissées par les interactants dans les outils de communication en ligne, lorsque l'on sait que leurs différentes structures de ces outils auront des incidences sur la manière de les recueillir (Charaudeau, 2009). Lors de la diffusion des messages dans les forums, le courrier électronique ou les outils de communications synchrones, les logiciels enregistrent des paramètres qui nous donnent la possibilité de détailler ces messages, de savoir qui les a émis (expéditeur), pourquoi (objet du message) quand (date

d'émission) pour qui (récepteur), comment (avec quel outil) et de reconstituer leur environnement dans les discussions synchrones et les échanges asynchrones.

Les forums des deux terrains d'enquête M2g (1<sup>er</sup> terrain) et M2i (2<sup>ème</sup> terrain) mentionnent également ces paramètres pour contextualiser les messages.

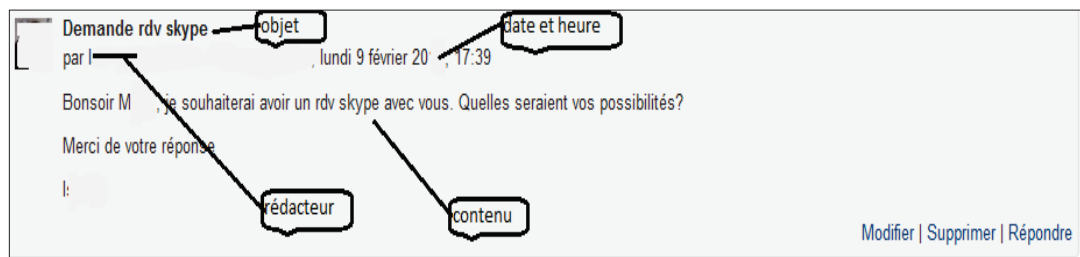


Figure 6 : En tête message du forum M2g

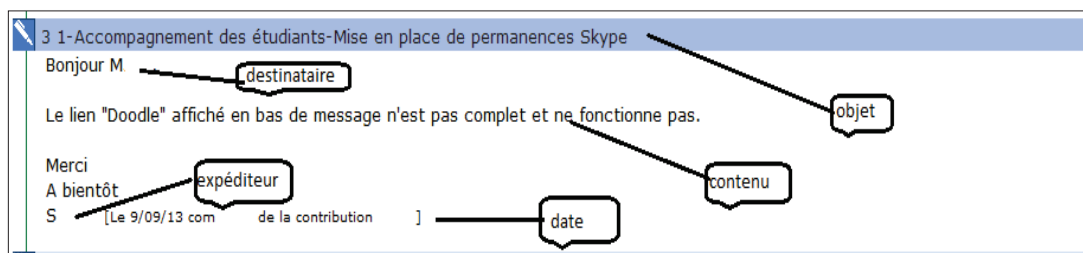


Figure 7 : En tête message du forum M2i

Ainsi comme nous le montrent les figures 6 et 7, certains paramètres sont renseignés par les expéditeurs comme l'objet du message et d'autres sont automatiquement émis par le logiciel comme la date, l'heure et l'objet repris dans le titre du fil au début de chaque message posté dans le fils de discussion. Ces informations restent disponibles sous une forme aisément identifiable et nous apportent des indications contextuelles sur les interactions qui se construisent entre les différents interlocuteurs.

Le contenu des messages rédigés par les interactants est également conservé par les outils utilisés dans les échanges. Le plus souvent la lecture du message confirme l'intitulé des thèmes consignés dans les espaces dédiés à l'objet de la discussion. Or, il réside une difficulté pour l'observation du terrain, elle est induite par la multimodalité des outils de communication

utilisés mais aussi par l'usage qui en est fait par les utilisateurs. En effet, lorsque les interactants respectent les usages attendus en matière d'utilisation des outils, comme par exemple renseigner l'objet, respecter le thème du fil de discussion, les messages s'organisent alors chronologiquement en discussions dans le forum. En principe, le premier interactant donne un titre au fil de discussion pour lancer un échange, ce titre devient alors le thème de l'échange qui se structure autour d'une thématique. Mais si les règles d'usage ne sont pas respectées alors la collecte des messages s'avèrera plus difficile car il faudra retrouver le lien entre les différents messages postés dans le forum.

La difficulté de l'observation et de la collecte des données résidera alors dans le fait que ces messages ne soient pas enregistrés dans la rubrique des fils de discussion dédié ou si un étudiant commence un autre fil de discussion sur la même thématique pour répondre ou pour faire un commentaire. Dans ce cas, nous observons une utilisation erronée du forum, ce qui par conséquent aura une incidence sur l'observation des données récoltées car cet usage va rompre le fil de discussion qu'il faudra retrouver pour disposer de l'ensemble d'une discussion à des fins d'analyse puisque les titres de chaque discussion permettent de faire ce lien entre chaque message déposé. Il faudra, en parallèle, s'appuyer sur la date et l'heure générée automatiquement par l'outil, et par la lecture du contenu de chaque message pour reconstituer le plus fidèlement possible les échanges entre les interactants.

Dans le courrier électronique, les paramètres sont semblables à ceux du forum.

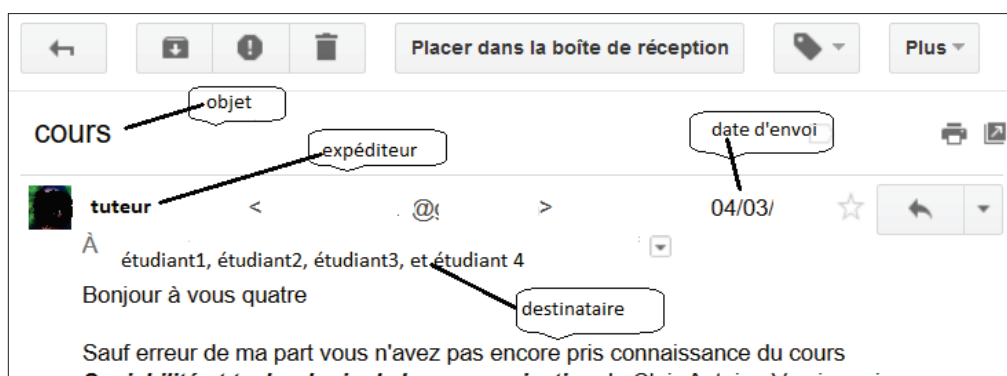


Figure 8 : En-tête d'un courrier électronique

Nous retrouvons, figure 8, l'objet, l'expéditeur, le destinataire et la date. L'objet du message et le destinataire sont rédigés par l'expéditeur alors que la date et l'expéditeur sont automatiquement renseignés par le logiciel.

Le logiciel de courrier électronique classe les messages par date ou par objet s'il est renseigné par intervenant. Comme le forum l'outil délivre deux types de données. Les métadonnées (date, heure, expéditeur et récepteur du message) et les données concernant le contenu du message et l'objet de la discussion s'il a été renseigné par l'initiateur du message. La récolte se fait directement dans l'outil qui permet un classement thématique ou chronologique. La difficulté de collecte réside dans le fait qu'il faut s'assurer que le champ dédié au renseignement de l'objet des messages soit renseigné pour éviter une discussion en discontinu, ce qui pourrait être le cas lorsque l'étudiant, au lieu de reprendre la discussion en répondant au message, ouvre une nouvelle discussion par l'envoi d'un message sur le même sujet, ce que nous avons déjà remarqué dans l'utilisation des forums.

Dans les discussions écrites synchrones, nous observons quelques différences liées à l'outil et au mode de diffusion. A la différence du forum et du courrier électronique, il s'agit de discussions se déroulant dans un temps plus court et d'un seul tenant.

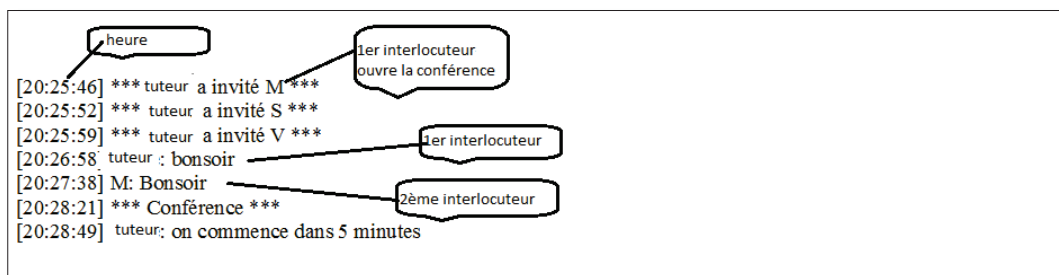


Figure 9 : Traces d'une discussion écrite synchrone

Ainsi, comme nous le montre la figure 9, l'heure et l'interlocuteur sont générés automatiquement par le logiciel garantissant l'identification des interlocuteurs en présence dans la discussion synchrone en cours.

L'outil de communication synchrone est utilisé en mode écrit (clavardage). Les échanges sont tantôt individuels, tantôt collectifs en fonction de la volonté des interlocuteurs. Dans les cas étudiés dans les terrains observés, il n'y a pas eu d'ordre du jour explicite, les thématiques ne sont pas prédéfinies, il faudra donc une attention particulière dans la collecte des données, afin

de repérer les thématiques exprimées dans les discussions. Les messages instantanés bénéficient du même modèle que les conversations écrites asynchrones. Une trace reste accessible dans l'outil, et comme pour le forum et le courrier électronique, nous disposons de métadonnées notifiant la date de la discussion et l'identité des personnes en interaction. Cette mise à disposition de paramètres enregistrés par les logiciels de communication facilite l'observation différée des événements par rapport à un terrain physique et nous en tirons profit en adoptant le type de prise de notes d'observation en terrain classique adaptés à la réalité de l'environnement de ses propres données (Martineau, 2005). Ainsi, les éléments provenant des métadonnées, constituant en quelque sorte l'agenda du terrain, ils n'incombent plus à l'observateur car les logiciels de communication génèrent déjà ces informations, alors que les autres éléments de l'observation, notamment le contenu des messages reposent sur un schéma classique de prise de notes relevant de la description où l'observateur rend compte des situations observées, expose la nature et le déroulement des interactions, repère les thématiques abordées, les interactants et la temporalité des échanges et des discussions dans un journal d'observation. Mais également sur l'interprétation des phénomènes ayant « *en fait pour finalité d'amorcer l'analyse dès la cueillette des données de telle sorte que le processus d'interprétation et de compréhension de l'objet se fasse tout au long de la recherche et non pas seulement à la fin du terrain* » (Martineau, 2005 : 10), et sur la réflexion dont le but est de prendre du recul et de consigner ses impressions, dont la finalité est de proposer une interprétation et de produire de nouveau savoir sur l'objet. Les données restent accessibles après l'émission du message et offrent l'opportunité de faire une observation et une analyse à multiples entrées. En effet, le numérique permet de revenir sur le terrain à tout moment pour procéder à une nouvelle observation sous un angle différent pour répondre à une question surgie au cours de l'analyse (Huberman et Miles, 2003).

### **3.1.3 Entre symétrie et asymétrie des terrains et des publics**

L'enquête fait suite au recrutement d'un tuteur (également chercheur) dans les deux formations des terrains observés. Ces deux formations sont intégrées chacune sur une plateforme numérique de formation. Elles sont constituées de cours théoriques et d'enseignements pratiques. Dans ces cursus, les équipes pédagogiques demandent aux étudiants de s'impliquer dans un processus de construction du savoir par le biais d'un travail collaboratif, comme acteur et concepteur de leur savoir.

L'équipe pédagogique est composée de deux types d'intervenants. Des enseignants-chercheurs, participant à des projets innovants, membres des laboratoires de recherche et des intervenants extérieurs représentant les différentes fonctions liées aux matières professionnalisantes. Les enseignants accompagnent les étudiants tout au long de leur cours, en asynchrone et en synchrone. Ils peuvent bénéficier d'une aide dans leur activité d'enseignement sous la forme de recrutement d'un assistant ou d'un tuteur pédagogique qui sont essentiellement d'anciens étudiants recrutés en fonction des besoins et du nombre d'étudiants dans la promotion. Dans le cas de la formation (M2i), seule l'enseignante en langue a fait appel à cette aide. Le directeur d'études, qui en plus de sa fonction d'enseignant, occupe la fonction de « *tuteur programme* »<sup>29</sup> (Rodet, 2014) fait appel à une personne tutrice pour l'assister dans sa fonction d'animation et d'accompagnement transversale au sein de la communauté d'apprenants.

Il s'agit d'une personne chargée d'accompagner les étudiants au quotidien hors du domaine pédagogique. Cette personne que nous désignerons comme un tuteur transversal organise son activité tout au long de l'année universitaire. Spécialement recrutée pour ce type de tutorat, elle a une vue d'ensemble sur la formation, elle connaît le profil des étudiants et proche du concepteur de la formation, elle est un médiateur entre les étudiants, les enseignants, la plateforme numérique de formation et l'institution. Elle a également une bonne connaissance de l'environnement numérique dans lequel se déroule les formations. Elle a pour mission d'accompagner les étudiants du master. Cette personne participe à la mise en place de l'activité dans les dispositifs de formation. Elle dispose, au même titre que les autres intervenants de l'équipe pédagogique, d'un espace sur la plateforme de formation. Elle propose plusieurs outils de communication asynchrone et synchrone qui seront utilisés pour les échanges avec les étudiants pendant la formation. Dans le cadre de cet accompagnement, le forum est l'outil privilégié par le tuteur pour les échanges entre les interactants de la communauté d'apprentissage alors que le courrier électronique et l'outil synchrone audio sont proposés en complément au titre de l'individualisation du suivi des étudiants.

Les deux formations du terrain de recherche sont composées en moyenne d'une trentaine d'étudiants inscrits en formation initiale ou en formation continue. La moyenne d'âge est de 34 ans. Le plus souvent salariés, ils ont besoin d'optimiser leur temps d'apprentissage, c'est la première raison qui les a incités à s'inscrire dans une formation à distance. Ils résident

---

<sup>29</sup> Responsable de la formation

essentiellement en France (M2g) mais quelques-uns sont domiciliés dans la zone européenne ou encore dans des pays où la fracture numérique est encore bien d'actualité (M2i). Des connaissances de base suffisantes dans l'usage des technologies numériques sont un atout supplémentaire pour intégrer les formations à distance, car un niveau insuffisant dans la maîtrise de ces outils représentera un frein dans l'avancée de leur projet de formation. En effet, les seuls contacts qu'ils pourront établir avec les autres étudiants et l'équipe pédagogique passeront obligatoirement par l'usage d'outils numériques de communication qu'il leur faudra donc maîtriser.

Chaque étudiant dispose d'une adresse de courrier électronique fournie par l'université et d'un accès à la plateforme de formation via son ENT<sup>30</sup>. Pour beaucoup d'étudiants, il s'agira d'une première expérience en formation à distance via un campus virtuel, il est donc important de ne pas ajouter à cette situation des difficultés liées à une mauvaise connaissance de l'usage des TIC. Tous les profils d'étudiants à distance sont représentés, nous retrouvons « *les déterminés, les désarmés, les marginaux et les hésitants* » (Glikman, 2002 : 8). Les « *déterminés* » qui font très peu appel au système de tutorat de la formation, alors que les « *désarmés* » à l'inverse font souvent appel au tutorat pour être remotivés, rassurés ou pour obtenir un soutien affectif.

L'intégration du numérique dans les universités ayant fait émerger de nouveaux publics d'apprenants et de nouveaux métiers ou des modifications dans les compétences des membres de l'équipe pédagogique, il est possible d'identifier les missions qui leur incombent dans les formations à distance et dans des environnements proches des terrains observés pour notre recherche.

---

<sup>3030</sup> ENT espace numérique de travail

Qualités	Rôle (s)	Période
Le responsable de la formation	Concepteur de la maquette de formation, responsable de la sélection des étudiants admis en en formation et des inscriptions sur la plateforme d'enseignement	Disponible tout au long de l'année
Enseignants-chercheurs, intervenants extérieurs, expert du contenu	Concepteur de leur cours et des supports de cours, également animateur pédagogique dans leur espace numérique de formation	Disponible pendant la durée de son cours (quelques mois à un semestre)
Le tuteur	Chargée de l'accompagnement des étudiant(e)s, il assiste le responsable de la formation	Pendant toute la formation
Assistant pédagogique en langue	Chargé d'enseignement pour un groupe d'étudiants mais non concepteur de cours, assiste l'enseignante de langue	Disponible pendant la durée de son cours (quelques mois à un semestre)
Ingénieur informatique	Gestionnaire de la plateforme, il est chargé de la maintenance, du dépannage et bien sûr du tutorat dans le domaine technique lorsque le tuteur ne peut pas répondre aux besoins exprimés par les étudiants.	En principe, disponible tout au long de l'année
Secrétaire administratif et ou pédagogique	Chargée de la partie pédagogique des inscriptions des étudiants, de la gestion des dossiers de candidature, chargée de la gestion des notes et de répondre à toutes demandes particulières dans le domaine administratif. En contact avec les correspondants d'autres organismes lorsque les inscriptions concernent des parcours spécifiques	En principe, disponible tout au long de l'année
Gestionnaire financier	Chargé de la partie financière des inscriptions des étudiants de l'organisation de la formation, et du recrutement de certains personnels d'enseignement	En principe, disponible tout au long de l'année
Correspondants services spécifiques	Chargés de mettre à disposition tous éléments facilitants l'intégration des étudiants (Etrangers, empêchés, porteurs d'un handicap)	Essentiellement au moment de l'inscription, et de la période d'examen

**Tableau 2 : Les acteurs et leur mission dans les formations [M2g et M2i]**

Nous avons répertorié (tab.2) l'ensemble des métiers représentés dans les terrains de notre recherche afin d'avoir une vue d'ensemble sur le rôle de chaque acteur. Ainsi, nous sommes en mesure de distinguer les nouvelles missions attribuées à chacun des acteurs dans une formation à distance à l'université.

Concernant l'enquête engagée, elle se déroule dans deux terrains assez similaires (terrains quasi-symétriques) qui promeuvent chacune une formation de même niveau, avec un tutorat assuré par la même personne tutrice, pour un même type de public et avec le même processus d'activité tutorale. Mais ces deux formations sont dispensées dans deux sites numériques différents (terrains asymétriques). En effet, la première M2g se déroule dans la plateforme de formation Moodle et la deuxième, M2i, dans la plateforme Accel. Les différences d'interface



de ces deux plateformes numériques impactant les pratiques des acteurs pédagogiques et d'accompagnement (Celik & Mangenot, 2004; Mangenot, 2008b), nous observons les éventuels effets sur l'activité tutorale.

Nous avons donc souhaité enquêter dans deux terrains pour nous appuyer sur l'aspect symétrique et asymétrique (Quanquin, Foucher, & Chaka, 2015) afin d'associer à notre observation une analyse comparative (Vigour, 2005) en nous appliquant à montrer les similitudes et les variations en matière d'intervention tutorale en fonction de la situation et du lieu de cette intervention.

## **3.2 Une enquête multisituée : description des terrains**

### **3.2.1 La mise en scène du tutorat transversal à distance**

La mise en scène du tutorat transversal s'organise sur la plateforme de formation au même titre que la gestion des ressources pédagogiques, l'activité d'apprentissage et le suivi du travail des étudiants. Depuis plusieurs années l'organisation du tutorat fait l'objet d'une réflexion dans les deux terrains de recherche investis et donne lieu à la mise en place d'une activité tutorale spécifique dans une modalité transversale.

Le tutorat en question dans ces deux cas est donc un tutorat transversal c'est-à-dire qui se déroule pendant toute la période de formation des étudiants en master et en lien avec tout ce qui touche à la formation mais cependant sans intervenir au niveau pédagogique. Parmi les missions confiées au tuteur transversal par les directeurs des études de ces deux terrains se trouvent une activité rarement mise en avant dans les formations en ligne, il s'agit entre autres de l'accueil.

En effet, il apparaît le plus souvent, qu'il y a une « *absence totale de la fonction accueil et orientation et de la fonction métacognitive des RS des tuteurs à l'égard de leurs fonctions* » (Berrouk & Jaillet, 2017). Or en misant sur cette action, le tutorat du M2g et du M2i trouve sa pertinence, car en missionnant une personne tutrice pour cette activité, les directeurs des études veulent s'assurer que la qualité de cet accueil aura un effet sur la constitution de la communauté d'apprenants comme sur la qualité des échanges entre les apprenants eux-mêmes et également entre les apprenants et l'équipe pédagogique dans le cadre de la plateforme de formation. Par

conséquent, l'accueil s'organise autour d'un scénario comprenant également l'accompagnement et l'animation d'une communauté d'apprenants. Pour l'accueil, par exemple, le tuteur s'assure que l'étudiant :

- prend en main son projet au travers de la bonne compréhension des objectifs de la formation ;
- développe un sentiment d'appartenance à la communauté d'apprentissage ;
- maîtrise les outils de communication et la navigation dans la plateforme de formation ;
- identifie les personnes-ressources et ou de références ;
- et ressent la présence humaine à chaque étape de la formation.

Nous pouvons par ailleurs noter que la scénarisation de ce tutorat semble avoir eu un effet sur la consolidation du statut et sur la légitimité d'un tuteur transversal dans les équipes pédagogiques des deux formations, cela se traduisant par l'aménagement d'un espace identifié et dédié au tutorat transversal sur les plateformes de formation M2g et M2i.

Un certain nombre d'éléments ont donc été mis à la disposition de la personne chargée du tutorat en fonction des formations :

- un fascicule de présentation du master ;
- un accès à l'ensemble des cours sur la plateforme ;
- un calendrier des interventions des enseignants ;
- un trombinoscope des étudiants et des enseignants ;
- un outil pour assurer le suivi des connexions des étudiants sur la plateforme ainsi que le rendu des travaux dirigés.

En plus de la mise à dispositions d'une section de cours sur la plateforme, le tuteur dispose de plusieurs outils de communication dont :

- un forum de discussion intégré à l'espace du tutorat ;
- une adresse de courrier électronique ;
- une messagerie instantanée externe à la plateforme ;
- et un outil d'audioconférence.

Le forum est l'outil mis en avant par le tuteur pour les échanges dans la communauté d'apprentissage, le courrier électronique, la messagerie instantanée et l'outil d'audioconférence étant proposés en complément au titre de l'individualisation du suivi des étudiants.

Le forum est utilisé de façon proactive afin de prendre contact avec les étudiants, de les accueillir, de les informer sur l'actualité de la formation mais également de façon réactive pour répondre à leur questionnement tout au long de l'année. En effet, le forum sert à annoncer l'ouverture des cours en fonction du calendrier de la formation, à mettre en commun les questions des étudiants dans un souci de partage et d'enrichissement mutuel. Pour optimiser cette fonction, il est demandé aux étudiants de respecter une charte de bonne conduite s'alignant sur les rituels de politesse de la conversation en face à face. Ainsi les étudiants sont tenus d'annoncer leurs interventions par un titre et de respecter les fils de discussions. Nous verrons plus loin l'importance de cette pratique pour le tuteur comme pour le chercheur sachant que la structure de l'outil a un effet sur les messages qui y sont déposés. Le forum est donc un outil indispensable (Strioukova, 2006) dont les étudiants attendent qu'il réunisse les informations dans tous les domaines liés à la formation, qu'il soit le lieu des dépôts de consignes et des feedback des enseignants ou de la personne tutrice. Mais les activités des forums vont plus loin que cela, car s'y ajoutent les interactions entre pairs, ce qui participe à la création de la communauté (Celik & Mangenot, 2004).

Les autres outils de communication requièrent les mêmes exigences de la part des étudiants, notamment la messagerie électronique qui reste le moyen de contact le plus simple, le plus fiable pour tous les échanges asynchrones en dehors du forum, il est donc mis à disposition des étudiants comme deuxième moyen de contacter le tuteur. Depuis plusieurs années, l'enseignement supérieur donne automatiquement à chaque étudiant une adresse de courrier électronique gérée par des serveurs de l'université dont dépend l'étudiant et qui leur donne la possibilité d'un échange individuel avec tous les acteurs de la formation. L'adresse est valide pendant toute la durée de leur étude et donne aux équipes pédagogique et administrative un moyen d'interpeller de manière individuelle les étudiants. Cet outil est utilisé dans les cas de non-participation d'un étudiant ou pour toutes autres raisons impliquant personnellement un étudiant et non pas l'ensemble de la promotion. Comme pour le forum, il est demandé aux étudiants de choisir avec attention l'objet de leur message afin de raccourcir la durée de traitement de leurs demandes.

Enfin pour l'outil synchrone, le choix du tuteur c'est porté sur un outil de messagerie instantanée hors de la plateforme de formation pour la supériorité des performances qu'il apportait en comparaison des outils de communication synchrones proposés par la plateforme. Cet outil a l'avantage d'offrir un contact direct avec les interlocuteurs et lorsque les conversations sont écrites, de générer un fichier diffusable à l'ensemble des étudiants même

s'ils n'ont pas participé à la discussion. Pour participer les étudiants doivent s'inscrire dans des plages horaires proposées par le tuteur et se connecter à l'heure dite. En fonction de leurs besoins d'information, il était possible d'envisager des échanges collectifs ou individuels. En début d'année, les interventions synchrones sont du domaine de la proactivité car elles sont planifiées dans le calendrier de la formation, elles concernent les activités liées à la rentrée en formation, au début et à la fin de chaque module, et à la fin de l'année. Elle s'organise dans les premières semaines de la formation, en fonction du public d'apprenants, elle se déroule dans la journée, le soir ou le week-end. Ensuite, elles sont organisées à la demande et souvent en format individuel à l'écrit ou en audio conférence. Dans ce cas, les interactions produites font l'objet d'une synthèse écrite diffusable dans le forum la plateforme d'enseignement.

En plus de la documentation et des outils mis à disposition, constituant son paysage tutoral, le tuteur enrichit sa boîte à outils avec quelques éléments supplémentaires, qu'il conçoit lui-même en fonction de son environnement pour les activités d'accompagnement et de suivi des étudiants.

Le premier terrain (M2g) se compose d'un espace tutoral découpé en section d'outils numériques classiquement utilisés dans les formations en ligne mais il ne propose pas à l'heure actuelle ni une FAQ, ni un outil de suivi global pour l'ensemble de l'activité de la communauté d'apprenants sur toute la formation, ni un trombinoscope qui contribue à aider le tuteur à connaître les étudiants qu'il accompagne. Le tuteur est donc amené à concevoir ses propres outils.

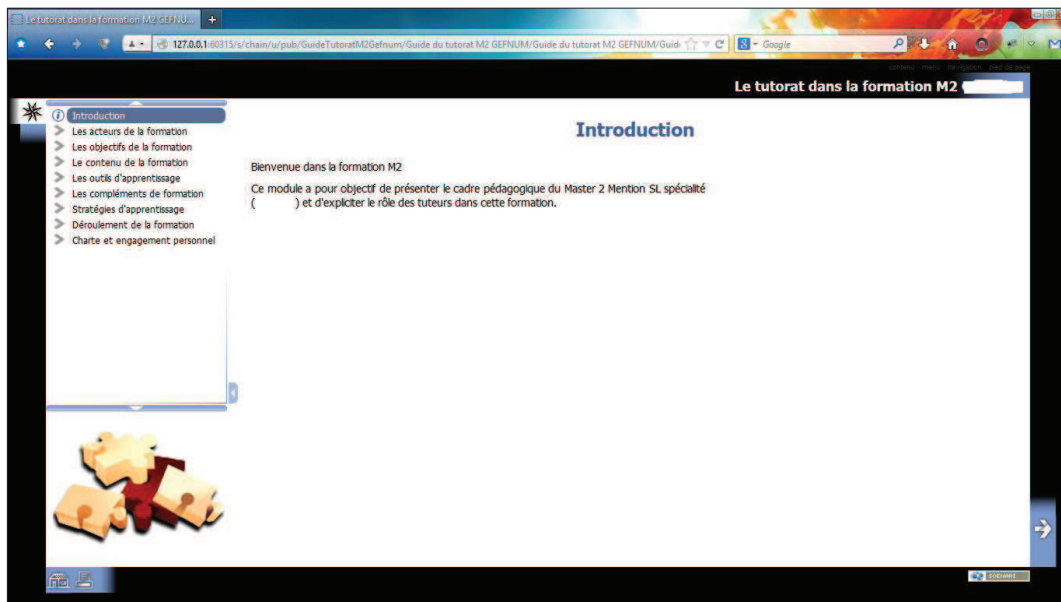
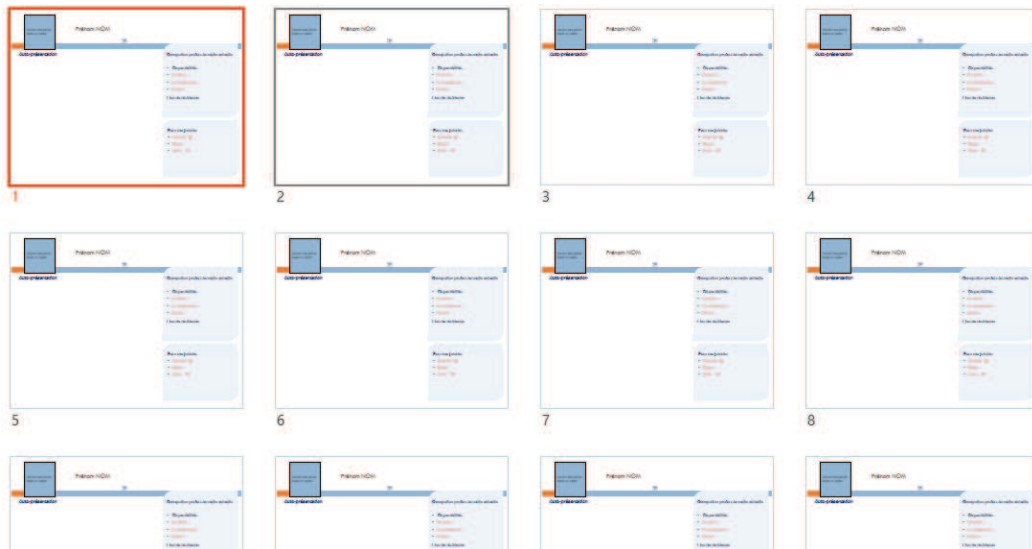


Figure 10 : Le guide de l'étudiant conçu par le tuteur [M2g]

		Avancement du travail			Temps travail personnel par module	Devoirs			
		Cours achetés/participation effective	Retard sur le programme/manque de participation	Difficultés particulières		Rends	En cours	Non fait	Organisation
6	semestre 1								
7	V11	Technopédagogie							
8	V12	Processus d'innovation							
9	V13	Apprentissage adapté							
10	V14	Projet professionnel							
11	Bilan semestre 3								
12	semestre 2								
13	V11	Licence pédagogique							
14	V12	Formations normées							
15	V13	Stage et rapport de stage							
16	V14	Mémoire ou Production							
17	V11	Stage et rapport de stage							
18	V12	Mémoire							
19	Bilan semestre 4								

Figure 11 : La fiche de suivi utilisée par le tuteur [M2g]



**Figure 12 : Trombinoscope créé par le tuteur à partir des fiches d'étudiants [M2g]**

Dans le deuxième terrain (M2i), le tuteur et la communauté d'apprenants disposent d'une FAQ, d'un outil de suivi et d'un trombinoscope intégré à la plateforme de formation.

Comme pour la formation M2g, les cours sont mis en ligne et accessibles aux étudiants en fonction d'un calendrier. Les parcours d'apprentissage et moyens de communication sont mis à disposition des étudiants dans une plateforme d'apprentissage nommée Accel.

Contrairement au premier terrain (M2g), le terrain M2i tient à la disposition du tuteur des éléments de suivi produits directement par la plateforme.

Etudiant	T																														
	A	B	C	C	C	C	D	F	G	G	J	K	K	L	L	M	M	M	O	P	P	R	R	R	S	T	T	T	V	W	W
Atelier E																															
1/06/...n°																															
7/05/...n°																															
30/03/...n°																															
9/03/...n°																															
20/02/...n°																															
13/02/...n°																															
7/02/...n°																															
Atelier A																															
6/06/...n°																															
4/04/...n°																															
6/03/...n°																															
Atelier M																															
22/05/...n°																															
11/05/...n°																															
Atelier M																															
7/12/...n°																															
14/04/...n°																															
5/04/...n°																															
12/03/...n°																															

Figure 13 : Fiche de suivi des étudiants fourni par la plateforme [M2i]

et un outil qui permet de créer un trombinoscope pour la communauté d'apprenants.

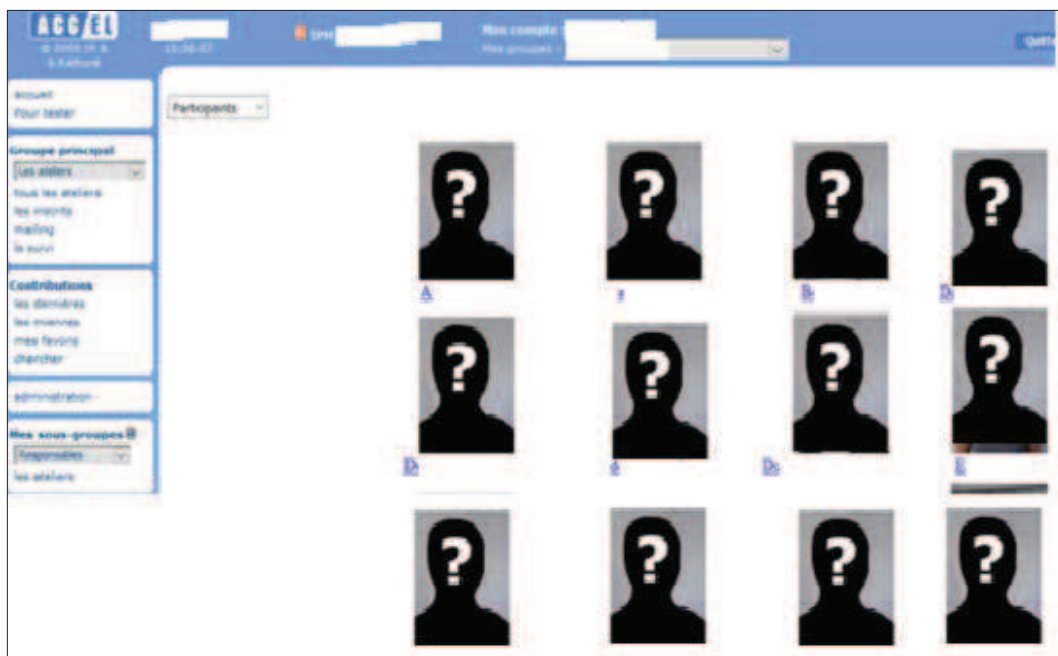


Figure 14 : Trombinoscope fourni par la plateforme [M2i]

### 3.2.2 La présentation du premier terrain de recherche (M2g)

La plateforme de la formation M2g est organisée en plusieurs modules de cours mis en ligne et accessibles aux étudiants en fonction d'un calendrier fixé en début d'année et d'un scénario pédagogique établi par le directeur d'études de la formation. Les parcours d'apprentissages, les ressources éducatives, les outils d'évaluation et de communication sont accessibles par la plateforme d'apprentissage Moodle. Les différents cours sont déposés dans des espaces nommés « *Module de cours* » et sont composés de plusieurs sections comme le montre l'espace suivant :



Figure 15 : Espace de la formation dans Moodle [M2g]

Sur la plateforme Moodle (fig.15), les modules sont disposés dans l'espace de formation de façon chronologique et rendus accessibles au fur et à mesure par les enseignants en fonction du scénario de la formation. Chaque enseignant, expert de contenu et concepteur du scénario d'enseignement, crée et organise son module de cours.

La personne chargée du tutorat dispose également d'un espace réservé à l'accompagnement des étudiants. Cet espace se compose de plusieurs sections. L'organisation et le nombre de sections sont sous la responsabilité du tuteur. Dans la formation M2g, il se nomme « *Tutorat, suivi et accompagnement des étudiants en M2g* » et il reste accessible durant toute la formation. Les étudiants y trouvent les informations et les outils nécessaires à leur organisation de travail.



**Tutorat, suivi et accompagnement des étudiants  
du Master 2  
Parcours :**

Enseignante / tutrice : xx

---

**Section Accueil**

---



**Présentation et organisation du tutorat en M2**

---

**Section Présentation du tutorat**

---

Présentation du tutorat et de la tutrice  
 Bonjour à toutes et à tous, je suis xx tutrice en ligne et je vais vous accompagner tout au long de votre formation. [...] Mon rôle est de vous accompagner .....




-  Guide l'accompagnement des étudiants version web
-  Guide l'accompagnement des étudiants version papier

---

**Section « Communauté des étudiant(e)s » avec un forum pour échanger**

---

La communauté des étudiant(e)s du M2g  
 Dans cette section nous allons organiser la communauté des étudiants. Vous trouverez à remplir  
 Nous utiliserons cet espace pour les échanges entre vous et avec la tutrice afin de développer l'entraide dans la promotion.


-  Formulaire à remplir
-  Forum
-  Café des étudiants et discussion avec la tutrice

---

**Section « Suivi des étudiant(e)s »**

---

Le suivi des étudiants  
 Pour vous suivre et cibler mes interventions, je vous demanderai de bien vouloir compléter régulièrement une fiche d'état d'avancement en ligne. Cette fiche est visible par les autres étudiant(e)s afin de favoriser l'entraide. Cela me permettra d'intervenir à temps lorsqu'un problème se pose.

-  Fiches de suivi à remplir régulièrement.

**Figure 16 : Page de présentation de l'espace du tutorat dans Moodle [M2g]**

Ce module dédié au tutorat (fig.16) s'organise autour de quatre sections dont l'une met à disposition des étudiants un forum de discussion nommé « *Café des étudiants et discussion avec la tutrice* ». Ces quatre sections reflètent le déroulement de ce qui se passe pendant l'accompagnement et le suivi des étudiants.

<b>Organisation du module tutorat du M2g</b>	
Sections	Description des activités dans chaque section
1 Bienvenue et forum d'annonce	Contient le message de bienvenue  -Ce forum ne comporte que des annonces, ce n'est pas un forum de discussion mais un panneau d'affichage -On trouvera le guide d'informations dans cette section
2 Présentation de la formation et du tutorat	Cette section contient -la brochure de la formation, -le calendrier des devoirs, -les modalités de validation, -éventuellement une FAQ
3 La communauté étudiante	-Reprend quelques éléments de la rubrique « méthodologie » et de la rubrique « communauté d'apprentissage » du guide d'information -formulaire de présentation à remplir par l'étudiant à destination du tuteur -présentation de l'espace virtuel où pourrait se dérouler l'entraide entre étudiant (espace moins formelle que la plateforme de formation) + le lien d'accès
4 Le suivi des étudiants	Explication sur la pratique du suivi et les outils nécessaires -la fiche de suivi -le formulaire bilan

**Tableau 3 : Descriptif des sections du module tutorat [M2g]**

L'espace de l'activité tutorale est un lieu d'information incontournable pour les étudiants dans le sens où toutes les ressources pour l'organisation du travail au sein de la formation sont réunies en un seul point.

Dans cet espace le forum est alors le lieu des échanges et d'entraide entre les étudiants. Moodle propose cinq formats de forum :

- le premier modèle donne la possibilité à un utilisateur d'ouvrir un seul fil de discussion mais dont il est le seul modérateur,
- le deuxième modèle permet la mise en place d'une activité de type question/réponse,
- le troisième modèle dit standard donne la possibilité à chaque utilisateur d'ouvrir autant de fils de discussion qu'il le souhaite,
- le quatrième modèle est un modèle standard mais qui se présente comme un blog.

- et le dernier modèle ne permet qu'un seul sujet de discussion, idéal pour un débat thématique.

Celui de l'espace tutoral M2g est un forum standard, les fils de discussion sont indifféremment ouverts par les étudiants ou par le tuteur, en fonction de l'actualité liée à la formation, aux événements qui se déroulent sur la plateforme ou à la demande d'aide des étudiants.



Figure 17 : Forum du tutorat dans Moodle [M2g]

Dans ce forum (fig.17), tous les fils de discussion sont obligatoirement dotés d'un sujet (1), du nom de la personne à l'origine du fil de discussion (2), du nombre d'interventions (3) et la date du dernier message posté (4). L'ensemble de ces sujets de discussion forme une liste thématique à laquelle se réfèrent les utilisateurs pour participer aux différents débats. L'ouverture d'une discussion est à l'initiative des étudiants ou du tuteur ce qui n'est pas le cas dans tous les forums. Le lecteur choisit dans la liste, les fils de discussion qu'il souhaite suivre en s'y abonnant. Il peut ensuite les consulter et éventuellement laisser un commentaire.

### 3.2.3 La présentation du deuxième terrain de recherche (M2i)

Comme pour le premier terrain (M2g), dans ce deuxième terrain, chaque enseignant ou tuteur crée et intègre son parcours d'apprentissage sur la plateforme, il choisit les rubriques et les rend accessible en fonction d'un calendrier et d'un scénario pédagogique. Les cours sont organisés en espace de formation appelé « *Atelier* » et sont composés de plusieurs « *Contributions* ». Le terme contribution est emprunté au vocabulaire de la description des forums sur la plateforme Accel.

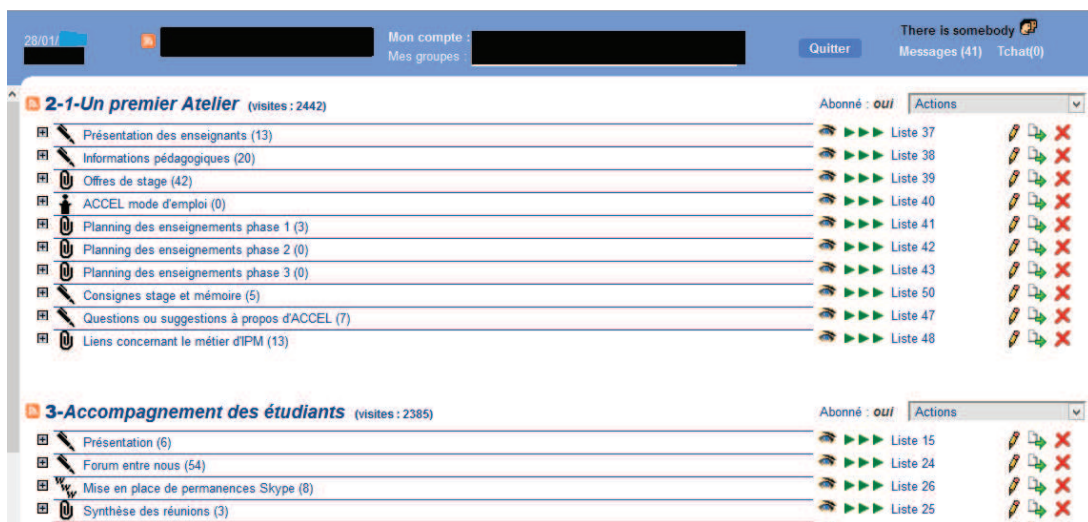
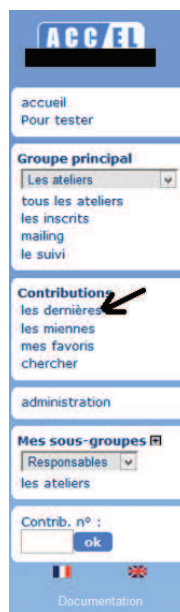


Figure 18 : Espace de la formation dans Accel [M2i]

Accel fonctionne comme un vaste forum (fig.18). Les contributions sont donc attachées à chaque Atelier et possèdent un numéro, un auteur, un contenu et une date. Elles fonctionnent comme une liste principale et quand elles appartiennent à une liste secondaire, c'est un commentaire comme dans un forum standard. Les fils de discussions des ateliers sont consultables de deux façons. Pour chaque section de cours, les étudiants reçoivent par mèl toutes les interventions des interactants s'il est abonné au fil de discussion, chaque étudiant choisit ou non de s'y abonner.



**Figure 19 : Espace des contributions dans Accel [M2i]**

Lorsque celui-ci ne s'abonne pas au fil de discussion, il peut les consulter dans la rubrique contributions (fig.19). Ces contributions sont les premières informations disponibles pour chaque cours. Ce dispositif permet la construction d'un raisonnement collectif et d'une connaissance commune. Cette rubrique rassemble l'ensemble des fils de discussions consultables via une interface nommée « *Les dernières* » (fig.19). Ainsi, par sa structure, le logiciel Accel propose en permanence un accès à l'ensemble des contributions de la formation en un seul espace.

Le tuteur dispose également d'un atelier dédié au tutorat nommé « *Accompagnement des Etudiants* ». Les étudiants y sont accueillis par le tuteur et retrouvent toutes les informations concernant le déroulement de la formation.

**Bienvenue dans l'atelier d'accompagnement des étudiants du M2**

Cet atelier est le votre, il vous permettra de bénéficier d'un accompagnement tout au long de votre formation.

Dans cet atelier vous trouverez :

- Les annonces concernant l'accompagnement
- Un espace de discussion entre nous
- Les informations sur l'accompagnement sous forme de réunion synchrone collectif et/ou individuel.

📄	Présentation (6)	Forum (café des étudiants)	👁️	▶️
📄	Forum entre nous (54)		👁️	▶️
📄	Mise en place de permanences Skype (7)		👁️	▶️
📄	Synthèse des réunions (3)		👁️	▶️
📄	Méthodologies pour un meilleur travail collaboratif (17)		👁️	▶️
📄	Conseils recueillis au fil des promotions (10)		👁️	▶️
📄	Commission pédagogique paritaire CPP (2)		👁️	▶️
📄	Election CPP (1)		👁️	▶️
📄	Licence créative commons (0)		👁️	▶️
📄	Dépôt de la charte des étudiants signée (29)		👁️	▶️

**Figure 20 : Atelier d'accompagnement des étudiants dans Accel [M2i]**

L'atelier est composé de 10 rubriques (contributions), chacune d'elles faisant office de fils de discussion (fig.20). Ces 10 rubriques reflètent l'activité qui se déroule pendant le tutorat de cette formation.











Organisation de l'atelier du M2i		
	Rubriques	Description des activités pour chaque rubrique
	Présentation	Cette première rubrique permet à la tutrice de se présenter et de proposer aux étudiants de le faire à leur tour
	Forum entre nous	C'est ici que les étudiants sont invités de formuler leurs interrogations, à s'exprimer sur un sujet ou un autre concernant la formation ou des thèmes liés au domaine de la formation. Ils sont libres de créer autant de fil de discussion qu'ils le souhaitent. La tutrice répond aux questions, et joue un rôle de modérateur si besoin était.
	Mise en place de permanences Skype	Dans cette rubrique, la tutrice propose des rencontres sur skype, en principe deux fois par semaine. Un lien vers un outil d'organisation d'évènement (Doodle) permet aux étudiants de s'inscrire pour l'une ou l'autre de ces rencontres (les rencontres sont souvent individuelles)
	Synthèse des réunions	Les rencontres skype audio font l'objet d'une synthèse écrite et les rencontres tchat sont déposées dans cette espace si elles ont un intérêt pour les autres étudiants
	Méthodologies pour un meilleur travail collaboratif	Ici sont déposés à l'intention des étudiants, des fichiers ou documents dont le sujet est le travail collaboratif. Cette rubrique est alimentée par la tutrice ou par les étudiants
	Conseils recueillis au fil des promotions	Sort de FAQ sur les l'organisation et les méthodes de travail à distance
	Commission pédagogique paritaire CPP	Deux fois par en se déroule en présentiel et à distance une réunion dont le but est d'exposer les difficultés des étudiants afin de trouver des solutions pour améliorer les ACTIVITES pour les prochaines promotions.
	Election CPP	Outil permettant aux étudiants de poser leur candidature pour représenter l'ensemble des étudiants lors des commissions CPP, il permet également de voter pour élire les représentants.
	Licence créative commons	Information sur les protections des données
	Dépôt de la charte des étudiants signée	Chaque étudiant doit prendre connaissances de la charte des étudiants donnée au moment de l'inscription, cet outil leur permet de déposer la charte signée, et permet à la tutrice d'y faire référence si besoin est.

Tableau 4 : Descriptif des rubriques de l'atelier d'accompagnement [M2i]

Le logiciel Accel propose donc que chaque contribution soit un espace d'échange et d'entraide thématique pour les étudiants. Malgré cela le tuteur a fait le choix de créer une contribution spécifique dédiée aux discussions informelles. Cette contribution se nomme « *Forum entre nous* » et fait officie de café de l'étudiant (M2g), où l'on y aborde tous les sujets qui ne sont pas traités dans les autres rubriques.

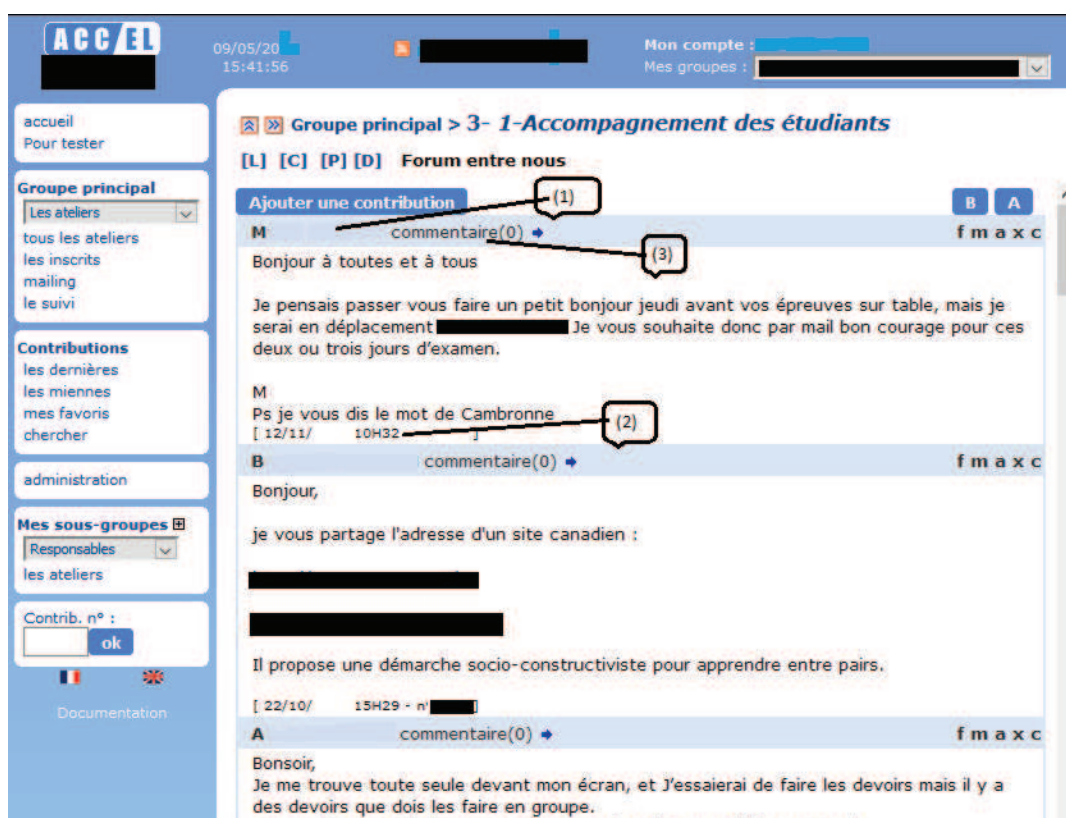


Figure 21 : Forum du tutorat dans Accel [M2i]

Dans ce forum (fig.21), le logiciel indique, le nom de l'étudiant à l'origine du message ou de la discussion (1) et la date de diffusion (2), et le nombre de commentaires (3), en revanche il n'y a pas de sujet de discussion à proprement parler comme dans un forum standard de Moodle (M2g). La structure du forum ne permettant pas à l'étudiant d'inscrire l'objet de son message dans un champ dédié à cet effet, c'est le contenu du message qui indiquera au lecteur la teneur de l'information qui y figure avant d'y mettre un commentaire.

Finalement, selon les terrains et les plateformes, le tuteur adapte son environnement de travail tant pour les supports d'information que pour les moyens de communication. Il prend par exemple le parti d'insérer un forum de discussions ou d'utiliser d'autres moyens de communication comme le courrier électronique.

Dans notre cas, le fait d'avoir un même tuteur pour les deux terrains nous constatons qu'il s'opère des similitudes de fonctionnement dans les pratiques tutorales et dans la façon de les appréhender, ce que nous verrons dans la partie analyse de la recherche.



## **3.3 Une collection de données multimodales : présentation du corpus**

### **3.3.1 La collecte des données dans les différents outils**

Le positionnement constructiviste de l'observation en situation (Martineau, 2005) donne lieu à une récolte tout au long de la période d'observation afin de constituer une collection des événements de l'interaction tutorale et d'extraire progressivement les indices donnant à voir comment la démarche du tuteur se crée, se développe, évolue dans le temps au travers des outils de communication en ligne. Ainsi, l'objet de notre collecte repose sur les interactions laissées par les étudiants et le tuteur dans les différents outils de communication lors de l'activité tutorale.

Les interactions jouent un rôle central entre les interactants. Elles réduisent la distance entre les acteurs de la communauté d'apprentissage. Elles véhiculent une grande part des informations concernant l'organisation des cours ainsi que les conseils d'organisation pour le travail des étudiants. Elles donnent un accès privilégié à ce qui se joue pendant l'année de formation, et cela explique la richesse de notre corpus qui se compose de 697 échanges médiatisés par ordinateur et répartis dans les trois outils de communication comme suit :

Terrains de recherche par année	Forum		Courrier électronique		Messagerie instantanée
	nbre de messages	nbre de discussions	nbre de messages	nbre de discussions	nbre de discussions
M2g 2012-13	175	16	109	31	2
M2g 2013-12	37	11	78	20	0
M2i 2012-13	19	10	169	34	6
M2i 2013-14	36	26	74	24	6
	<b>267</b>	<b>63</b>	<b>430</b>	<b>109</b>	<b>14</b>

**Tableau 5 : Les données de recherche récoltées en chiffres**

Dans le récapitulatif ci-dessus (tab.5), nous identifions 172 discussions asynchrones dont :

- 63 fils de discussions dans le forum constitués de 267 messages ;
- 109 échanges dans le courrier électronique constitués de 430 messages.

Et 14 discussions synchrones retenues pour l'enquête. Notre collection se compose donc de 186 discussions et nous indiquons d'ores et déjà que le tuteur a reçu plus de messages par courrier électronique que par le forum, alors que celui-ci était mis en avant par le tuteur comme moyen de communication à privilégier dans la communauté d'apprentissage.

Cette collection est donc constituée de données écrites recueillies dans les trois outils privilégiés pour la communication entre les étudiants et le tuteur. Les logiciels de ces trois outils permettent le maintien des données sur un long terme une fois les discussions terminées. Organisées chronologiquement ces données sont facilement copiées/collées pour être sauvegardées. Cependant, compte tenu du support, il a fallu organiser notre collecte en fonction des éléments d'identification (métadonnées) dont nous disposions.

Les données issues du forum comportent quelques différences selon que les messages sont extraits du forum de la plateforme Moodle ou du forum de la plateforme Accel. En effet, la structure des deux logiciels n'étant pas identique, nous avons dû procéder à quelques aménagements dans la constitution de la collection. Les messages issus du forum de la

plateforme Moodle nous informent sur le sujet, le nom de l'auteur du message et la date d'émission.

<b>Sujet du message</b>	<i>Question messagerie ENT</i>
<b>Expéditeur</b>	<i>Par Etu17</i>
<b>Date et heure</b>	<i>samedi 13 octobre , 21:19</i>
<b>Contenu du message</b>	<i>Bonjour, Je viens vous poser ma petite question. Je tiens à transférer les mails qui arrivent sur ma boîte ENT vers ma boîte perso. J'ai beau chercher dans toutes les options, je ne trouve pas ce qui correspond au transfert des mails vers une autre adresse. Quelqu'un peut-il m'aider ? Merci beaucoup par avance. Etu17</i>

**Extrait 1 : Message du forum discussion « Question messagerie ENT » [M2g]**

Il est donc aisé d'identifier les messages par leur sujet et leur chronologie (ext.1) afin de créer la collection de discussions provenant du forum en l'organisant pas sujet.

Or, les messages provenant de la plateforme Accel ne comportent pas de champs permettant à l'étudiant d'inscrire le sujet de son message.

<b>Expéditeur</b>	<i>Assist1</i>
<b>Date</b>	<i>Le 29/11</i>
<b>Contenu du message</b>	<i>Bonjour J'ai vu que certains cherchaient comment accéder aux documents du CAIRN par le biais de l'université 1. Je vous donne le lien qui vous permet de vous identifier avec les éléments d'identification qui se trouvent sur votre carte d'étudiant. <a href="https://sxxxxxxxxx">https://sxxxxxxxxx</a> Bonne journée Assist1</i>

**Extrait 2 : Un message du forum M2i sans titre intégré**

Comme nous pouvons le constater (ext.2) l'absence de sujet dans le message, susceptibles de nous guider dans la réalisation de la collection, nous a conduit à procéder autrement. Puisque le sujet du message ne se précise qu'à la lecture de son contenu, nous avons qualifié le contenu de ces messages par un objet que nous lui avons attribué, afin de créer un sujet pour nous aider

dans la collecte et l'organisation d'une collection thématique. Ces intitulés seront identifiables dans le corpus par la mise entre guillemets du titre.

La collecte des messages issus du courrier électronique et de la messagerie instantanée écrite ne comporte pas de difficultés particulières. En effet, dans le courrier électronique les messages sont identifiés aisément par les éléments apportés par le logiciel, sujet du message, date, expéditeur. La collection des messages s'effectue directement dans le logiciel, en choisissant le mode discussion, le copié / collé permet de récupérer l'ensemble des messages d'un même sujet envoyés entre un étudiant et le tuteur.

Quant à la messagerie instantanée, elle offre une opportunité encore plus aisée car il suffit de copier le fichier émis par le logiciel reproduisant l'ensemble des échanges pour obtenir des données rassemblant tous les éléments de contextualisation du message.

```
[20:27:02] *** Tut1a invité Etu17***  
[20:27:10] *** Tut1a invité Etu5***  
[20:27:13] *** Tut1a invité Etu16 ***  
[20:28:32] Tut1: Bonsoir Etu17, Etu5 et Etu16 on attend les autres encore 5 mn  
[20:29:16] *** Tut1a invité Etu1 ***  
[20:29:28] *** Tut1a invité Etu7 ***  
[20:33:07] Tut1: bonsoir  
[20:33:18] Etu1: slt  
[20:33:38] Etu5: slt
```

**Extrait 3 : Éléments de contextualisation d'une conversation instantanée [M2g]**

Ainsi, dans l'extrait ci-dessus (ext.3), nous observons que l'ensemble des éléments retraçant la discussion entre le tuteur, à l'initiative de la rencontre, et le ou les étudiants sont bien présents. Cependant, il n'y a pas de sujets prédéterminés et c'est par la lecture de l'ensemble de la discussion qu'il sera possible de connaître les différents sujets abordés.

### « Information sur le stage »

Dès le début de la formation les étudiants souhaitent avoir des informations sur le stage

[20:40:05] *Etu16: Ce serait bien d'avoir rapidement le contenu du stage.*

[20:42:17] *Etu16: Je suis enseignante et j'aurai aimé savoir si mon stage pouvait porter sur toute l'année scolaire même si le stage ne dure que trois mois.*

Assist1 va les rediriger vers la personne en charge de les informer

[20:41:31] *Tut1: pour le stage un peu de patience normalement Ens8 intervient, je lui poserai la question*

### « La constitution des groupes de travail »

Les étudiants souhaitent des informations sur la constitution des groupes

[20:43:31] *Etu7: moi j'ai une question concernant les groupes de travail*

[20:44:22] *Etu7: est-ce que nous devons nous regrouper librement comme les années précédentes ou c'est le prof qui détermine qui fait quoi*

[20:44:39] *Etu7: et dans ce cas quand vat-il nous le dire?*

#### Extrait 4 : Repérage des thèmes abordés dans une conversation instantanée [M2g]

Ici encore, le titre des thématiques dans les conversations instantanées (entre guillemets dans le texte ext.4) sont produits par le chercheur afin de faciliter l'organisation de la collecte. Pour les produire, nous faisons référence à chaque question posée par les participants.

### 3.3.2 L'organisation des données collectées

Les messages récoltés pendant l'observation des terrains constituent des discussions thématiques entre les étudiants et le tuteur. Ils sont issus des différents supports de communication et nous avons donc choisi de les observer et de les analyser en fonction de leur support d'origine et de leur thématique. D'un côté, les communications asynchrones (forum et courrier électronique) et de l'autre les communications synchrones (les clavardages), en incluant des sous-parties pour différencier l'activité tutorale proactive et l'activité tutorale réactive. Cette position s'explique par notre souhait de montrer que les différents types de données auront un impact sur l'analyse que nous ferons du corpus constitué.

Notre collection de discussions a donc été partagée en trois parties :

- une partie répertoriant les discussions asynchrones proactives ;
- une partie répertoriant les discussions asynchrones réactives.

Cette dichotomie, entre proactif et réactif est voulu car les premières sont à l'initiative du tuteur interpellant les étudiants, alors que les secondes sont à l'initiative des étudiants et appellent une réponse de la part du tuteur en ligne. Les interactions asynchrones liées au tutorat proactif

concernent les discussions du forum et du courrier électronique qui rassemblent les interventions à l’initiative du tuteur pour accueillir ou informer les étudiants, ainsi que les interpellations du tuteur dans le domaine du suivi de l’activité sur la plateforme. Alors que les interactions asynchrones liées au tutorat réactif concernent des discussions du forum et du courrier électronique qui rassemblent les demandes des étudiants et les réponses à ces demandes.

- et une dernière partie répertoriant les discussions synchrones

Ces discussions synchrones sont toutes liées à un tutorat réactif puisqu’en l’occurrence le tuteur répond en directe aux questions posées par les étudiants.

Pour organiser ces trois collections, nous avons classé les discussions en tenant compte des éléments permettant leur identification à savoir :

- le sujet de l’intervention ;
- le nom des interactants ;
- et les éléments replaçant le message ou la discussion dans son contexte.

<p>           FORUM-M2g-2012-13            Question-messagerie-ENT            Question-Stage            Regroupement-en-présentiel            Travaux-en-groupe            Discussion-avec-la-tutrice-au-café-des-étudiants            Une-rencontre-Skype            Groupe-Facebook            Café-des-étudiants            Ouverture-de-cours            A-propos-de...            Pb-de-messagerie            Module-1            Cours-Module-3            Service-formation-continue-et-assiduité            Lien-précis-du-regroupement-en-présentiel            Paumée            M2g-5 (Gmail et univ) M2g-2012-13            Objet: quelques petites questions à poser            Objet: Questions concernant le cours-Module 1            Objet: validé la techno-pédagogie            Objet: disparition des cours sur la plateforme M2g            Objet: Gros problème            Objet: M2g a-t-élu de la formation            Objet: rencontre skype            Objet: problème accès espace étudiants à la racine "ma page" M2g            Objet: cours manquants         </p> <p>1. Sujets</p>	<p>           FORUM-M2g-2012-13            Question-messagerie-ENT            Par-Etu17            Par-Etu1            Par-Etu17            Par-Etu25            Par-Tut1            Question-Stage            Par-Etu17            Par-Etu25            Par-Etu23            Par-Tut1            Par-Etu15            Par-Etu17            Par-Etu15            Par-Etu13            Par-Etu15            Par-Etu16            Regroupement-en-présentiel            Par-Etu25            Par-Etu3            Par-Etu25            Par-Etu23            Par-Tut1            Par-Etu25            Par-Tut1            Travaux-en-groupe            Par-Etu23            Par-Tut1         </p> <p>2. Interactants</p>	<p>           FORUM-M2g-2012-13            Question-messagerie-ENT            Par-Etu17            samedi:13 octobre-2012,21:19            Par-Etu17            dimanche:14 octobre-2012,13:30            Par-Etu17            dimanche:14 octobre-2012,15:19            Par-Etu25            dimanche:14 octobre-2012,20:26            Par-Tut1            lundi:15 octobre-2012,10:44            Question-Stage            Par-Etu17            samedi:13 octobre-2012,21:22            Par-Etu25            dimanche:14 octobre-2012,20:33            Par-Etu23            lundi:15 octobre-2012,10:24            Par-Tut1            lundi:15 octobre-2012,10:54            Par-Etu15            lundi:15 octobre-2012,12:04            Par-Etu17            mardi:16 octobre-2012,16:00            Par-Etu15            mercredi:17 octobre-2012,09:05            Par-Etu13            mercredi:17 octobre-2012,10:03            Par-Etu15            lundi:22 octobre-2012,09:00         </p> <p>3. Éléments de chronologies</p>
---	--	--

Tableau 6 : Organisation des données par critères d’observation et d’analyse

Nous obtenons alors une « *matrice ordonnée et chronologique* » permettant « *l'analyse de flux, de séquences, de cycles chronologiques et éventuellement de relation de cause à effets* » (Huberman & Miles, 2003 : 429)

Ainsi, cette collecte est organisée par :

- thématique, car elle nous indique les sujets de discussions abordées par les étudiants et le tuteur et nous permettra d'étudier les thèmes récurrents en fonction de l'outil ou du mode de communication ;
- outils de communication afin de situer la conversation dans son environnement et d'identifier sa structure car nous savons que la structure de l'outil aura un impact sur la conversation étudiée ;
- mode de production synchrone et asynchrone, là encore, le mode aura une incidence sur l'activité tutorale et sur l'effet de notion de présence du tuteur sur la plateforme ;
- et par mode d'activité proactive ou réactive car en fonction de l'activité l'initiateur de la discussion sera l'étudiant ou le tuteur et que ces éléments auront un impact sur la thématique de la discussion.

### **3.3.3 L'observation des données organisées en collections**

Pour observer les échanges et les interactions en ligne, nous utilisons les outils de la netnographie. Car la netnographie ne cherche pas à analyser des personnes mais des discours, citant, Kozinets, 2002, Savarh (2013) ajoute que « *l'observation du netnographe doit porter sur les aspects périphériques relatifs aux messages mis en ligne (type de message, contenu, support utilisé) qui, en effet, remplissent les critères de crédibilité* » (Savarh, 2013 : 235). Ainsi l'observation de notre collection a donné lieu à l'écriture d'un journal d'observation qui permet de mettre des mots sur l'observation participante dans une interaction (Demazière, Horn, & Zune, 2011) puisque nous connaissons le terrain de l'intérieur, facilitant ainsi l'interprétation des usages.

La rédaction de ce journal d'observation présente un ensemble détaillé de chaque discussion ou conversation et permet de passer du comment (description) au pourquoi (explication) (Cefaï, 2010). Afin de précision, nous signalons que sous le terme « *discussion* » nous désignons l'ensemble des messages envoyés dans un outil asynchrone par une ou plusieurs personnes dans

le même fil de discussion et sur un même sujet. Et que sous le terme « conversation » nous désignons les messages postés dans un outil synchrone par une ou plusieurs personnes dans le même fil de discussion et sur le même sujet.

Ce journal permet au chercheur de noter tout ce qu'il repère dans les interventions des interactants. Il est constitué de fiches ethnographiques consignnant les observations et les analyses des discussions et conversations.

**OBSERVATION-INTERACTION-MEL-M2g(gmail-et-univ)-2012-13**

**Quelques petites questions à poser**

1. → Contexte de la discussion

L'échange de mél se déroule dans la même journée du 09 oct entre Tut1 et Etu17.

2. → Rituels d'accès et de fermeture

Rituel d'ouverture : nous sommes en présence ici d'interaction interpersonnelle donc tous les rituels d'ouverture étudiant et tutrice nous retrouvons une ouverture de politesse classique.

Bonjour, bonsoir suivie du prénom et de madame. = personnalisation, individualisation

Rituel de fermeture

Etudiants

Merci beaucoup et à bientôt, Etu17

Tut1

A bientôt, bonne journée Tut1

3. → Déroulement de la discussion

C'est une discussion de prise de contact et de demande d'information.

« J'avais quelques petites questions à poser. Tout d'abord, peut-on te tutoyer ou préfères-tu que nous te vouvoyons ? [...] Pour l'instant, je découvre la plateforme, je la trouve assez compliquée à prendre en main, mais en quelques jours / semaines, ça devrait rouler. » Etu17 le 9 oct

La réponse de Tut1 porte donc sur un message, de prise en main de la formation et de l'organisation du tutorat dans la formation.

« ... bien sûr, tu peux me tutoyer. Je fais en fonction des étudiants, je tutoie les étudiants qui me tutoient et je vous vouvoie les autres en attendant qu'ils s'habituent :). » Tut1 le 9 oct à 15h27

« Pour la messagerie, normalement, il n'y a qu'une messagerie officielle, celle que tu trouves sur l'ENT. Sinon il y a la messagerie instantanée dans Moodle, mais les étudiants s'en servent peu. Voilà j'espère avoir répondu à tes interrogations. A bientôt » Tut1 le 9 oct à 15h27

4. → Repérage de la pratique tutorale dans l'intervention de la tutrice

Cette discussion est le reflet des messages de début d'année, début de formation. On y aborde les questions liées à l'organisation et à la mise en route. Le rôle du tuteur est alors d'informer, de conseiller et de guider les étudiants. Cela demande au tuteur d'avoir plusieurs types de compétences, être pédagogue, savoir écouter, et avoir une bonne connaissance de l'environnement où vont évoluer les étudiants pendant toute la durée de leur formation.

Figure 22 : Aperçu d'une fiche ethnographique du journal d'observation

Dans cette fiche ethnographique (fig. 22) chaque discussion est lue, décrite, remise dans son déroulement et rattachée à l'activité du tuteur. Cela nous informe sur (1) la temporalité de



l'activité au travers de la description du contexte de la discussion, (2) le lien socio-affectif entre interactants au travers de l'analyse des rituels d'ouverture et de fermeture des messages, (3) la teneur du message au travers de l'analyse thématique des messages et (4) les éléments de l'activité tutorale au travers du repérage dans les messages de l'activité tutorale.

La fiche est elle-même est organisée en quatre parties :

- Le contexte de la discussion ou de la conversation ;

*Contexte de la discussion*

*La discussion débute le lundi 15 oct à 10 :20 pour se terminer le vendredi 19 oct 16 :03. Onze étudiants participent, les plus actifs sont **Etu23, Etu3, Etu12 et Etu19** dans cette discussion, **Tut1** intervient deux fois.*

*La discussion concerne le travail de groupe, son organisation et les modalités de mise en route. Plus spécifiquement la demande concerne un cours où pour la première fois les étudiants sont confrontés à un travail à faire en groupe. Chacun cherche à connaître les exigences de l'enseignant, mais comme celui-ci n'a pas ouvert dans son espace de cours un forum de discussion, les échanges se font dans le forum de l'espace dédié au tutorat.*

**Extrait 5 : Contexte de la discussion, 1<sup>ère</sup> partie du journal d'observation**

La description du contexte (ext.5) permet de resituer la discussion ou la conversation dans son environnement de diffusion. Cette partie donne des informations sur le sujet traité dans la discussion ou la conversation, la date et l'heure à laquelle elle se produit et le nombre de participants intervenant.

- Les rituels d'ouvertures et de fermetures des messages ;

*Rituels d'accès et de fermeture*

*Rituel ouverture*

*Etudiant :*

*Bonjour ou, Salut*

*Keep cool baby !*

*Tut1 :*

*Bonjour Etu3 et Etu23,*

*Rituel de fermeture*

*Etudiants*

*Signature prénom chez les étudiants*

*Tut1*

*Bonne continuation*

*Tut1*

**Extrait 6 : Ouverture/fermeture des messages, 2<sup>ème</sup> partie du journal d'observation**

Les rituels de début et de fin des discussions et des conversations sont identifiés afin de déceler les marqueurs de l'installation d'une éventuelle proximité dans les échanges.

- Le déroulement de l'échange ;

*Déroulement de la discussion*

*La discussion est lancée par Etu3.*

*« Il est noté dans le guide du tutorat : "Vous aurez pour certains cours des devoirs à réaliser en groupe. Ces groupes seront définis par l'enseignant responsable et le travail suivi par les tuteurs." Je voudrais savoir si c'est le cas pour tous les cours ? » **Etu3***

*Dans un premier message, Tut1 revient sur l'information mentionné par **Etu3** sur les devoirs demandés par les enseignants.*

*« Les enseignant(e)s choisissent les modalités de travail dans leur cours. Certains demandent un travail de groupe, d'autres demandent une participation et un partage de connaissances sur les forums » **Tut1***

*Il y a de nombreux messages même si l'ensemble de la discussion se déroulent sur **3 jours** du lundi au mercredi, avec un dernier message le vendredi. L'ensemble des*

*mèls tournent autour de « comment s'organiser pour constituer le groupe et trouver le sujet pour le devoir demandé par Ens2 ? »*  
*« j'ai maintenant lu tous les documents, les sujets et les modalités de travail, et effectivement il va nous falloir désormais connaître le processus de formation des groupes de travail. **Etu23** »*  
*Il semble que les étudiants s'organisent créer leur groupe, se répartissent les sujets pour les faire valider par **Ens2**.*  
*« Il me semble que la meilleure manière de faire dans un premier temps est de demander son point de vue à Ens2. Je me propose de lui adresser un mail pour en savoir plus. » **Etu23***  
*Etu23 se propose d'écrire directement par mèl à Ens2, mais sans avoir trouvée l'adresse mèl de Ens2, elle s'adresse par mèl à Tut1 pour l'obtenir.*  
*« j'aurais souhaité prendre contact avec Ens2, mais je ne trouve pas son adresse mail. Peut-être pourrez-vous m'aider... » **Etu23***  
*etc*

**Extrait 7 : Analyse de la discussion, 3<sup>ème</sup> partie du journal d'observation**

Le contenu de la discussion et de la conversation est dépeint dans son déroulement entre les questions et les réponses des participants et nous donne toutes les indications pour repérer la thématique de l'échange. Les échanges sont décrits et analysés afin de repérer le comportement des interactants et en particulier du tuteur pour apporter des solutions aux problèmes posés par les étudiants.

- Et le repérage de la pratique tutorale ;

*Repérage de la pratique tutorale dans l'intervention de la tutrice*

*Ici nous voyons clairement que la discussion devrait être déplacée dans le cours de l'enseignant, mais le forum n'a pas été activé par l'enseignant. Tut1 fait le choix de conseiller les étudiants d'en faire la demande auprès de l'enseignant concerné et n'ont pas d'être l'intermédiaire entre l'enseignant et les étudiants.*  
*La réponse mèl de Tut1 à une demande d'Etu23 montre que la discussion du forum reste suivie par Tut1.*  
*Utilisation dans la fin d'un message d'un rituel de fermeture de message « bon courage » pour encourager les étudiants*

**Extrait 8 : Analyse de l'intervention du tuteur, 4<sup>ème</sup> partie du journal d'observation**

Et la dernière partie de la fiche est consacré à une synthèse de l'observation de la discussion et de la conversation. Elle permet de faire un zoom sur l'intervention du tuteur afin d'identifier ses actions dans l'activité tutorale.

Pour réaliser cette observation et la rédaction du journal, l'observation commence par la lecture et la description des interactions des forums, du courrier électronique et des discussions de la

messaging instantané. Cette activité nous donne un aperçu de l'ensemble des éléments collectés dans nos collections, classées par outils, mode d'échange et thématique.

Le choix d'une démarche qualitative et inductive permet alors la construction de l'objet de recherche pendant la période d'observation sur le terrain. Les critères d'analyse sont, le plus souvent, suggérés en fonction des données et des informations récoltées. Ainsi « *dans une démarche ethnographique la mise en mots qui ne peut se faire qu'une fois la recherche terminée, en séparent les éléments imbriqués dans la démarche elle-même, [...] « c'est le terrain qui confère un sens au cheminement scientifique parcouru »*, (Benelli, 2011, 49).

Cette démarche nécessite une présence prolongée sur le terrain afin d'installer la confiance nécessaire à l'observation et à la prise de notes, afin de décrire les interactions et d'interpréter ce qui se déroule sur le terrain. Notre implication sur le terrain favorise la collecte des traces laissées par les échanges entre les interactants. Une démarche réflexive de ce statut particulier permet ainsi de prévoir et de connaître les biais liés à cette posture sur l'observation et les résultats de l'enquête.

La méthodologie présentée ici est en constante évolution car dans la démarche ethnographique, la mise en mots de la méthode ne peut se faire qu'une fois le travail de recherche accompli (Benelli, 2011). Elle se construit donc tout au long de l'observation, de la constitution de la collection, de l'analyse et de l'interprétation des interactions et des interventions tutorales recueillies. L'analyse des interactions tutorales confère à l'enquête un point de vue privilégié sur, d'une part les modes d'interactions du tuteur et ce que cela nous donne à voir de ses actions pour anticiper les besoins des étudiants, pour les interpeller ou encore pour répondre à leurs questions. Et sur d'autre part, les interventions tutorales qui donnent un éclairage pour identifier et interpréter les demandes des étudiants afin d'adapter des réponses adéquates.

### 3.4 Bilan du chapitre

Dans ce chapitre, nous nous sommes engagée dans la présentation d'une recherche qualitative qui donne lieu à un recueil de données importantes autorisant une étude explicative et compréhensive des éléments observés (Paquay, 2005). Cette analyse qualitative veut rendre accessible des « *processus complexes et mouvant dans les contextes sociaux et historiques [...] Nous sommes donc amenés à construire des méthodologies qui respectent nos objets d'étude* » (Paquay, 2005 : 20) en faisant appel à l'ethnographie avec un positionnement d'observation participante et à la netnographie qui autorisent une observation dans un contexte particulier et légitimant « *des descriptions et explications riches et solidement fondées de processus ancrés dans un contexte local* » (Vandenberghe, 2006).

Ce type de recherche donne la possibilité aux chercheurs « *de dépasser leurs a priori et leurs cadres conceptuels initiaux* » (Huberman & Miles, 2003) afin d'établir des méthodes propices à l'observation en milieu multimodale et de surcroit numérique, s'appuyant sur la description, la compréhension et l'explication de ce qui se joue dans ces terrains de recherche et d'analyser les évènements saillants qui contribuent à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne, car il s'agit de comprendre comment la démarche tutorale se créer, se développe, évolue dans le temps au travers des interactions tutorales.

**PARTIE 2 – ANALYSE DES ECHANGES  
COMMUNICATIONNELS D’UN TUTORAT  
MULTIMODAL : EMERGENCE D’UNE  
ACTIVITE TUTORALE TRANSVERSALE**

# CHAPITRE 4

## 4 LES ECHANGES TUTORAUX : LA DEMARCHE DE COMMUNICATION DU TUTEUR TRANSVERSAL

Le dispositif de communication du tutorat à distance est un artefact complexe, composé d'autres artefacts que l'on peut ranger par famille (Rabardel, 1995), et qui se transforme en objet concret se construisant par l'usage que l'on en fait (Boudjaoui & Leclercq, 2014). Il s'agit donc pour le tuteur transversal de réunir un ensemble de moyens, agencés de manière intentionnelle, pour atteindre ses objectifs et tendre vers le but qu'il s'est fixé (Beuscart & Peerbaye, 2006). Ainsi, le tuteur organisera son dispositif en recherchant les moyens d'établir une relation d'échanges mutuels et durables entre les étudiants et lui-même tout au long de la formation.

La construction de cette relation est facilitée par l'usage d'outils de communication asynchrones et synchrones en mode proactif ou réactif pour créer une communauté d'apprentissage nécessaire à la situation particulière des formations utilisant des plateformes numériques de formation (Bastard & Glikman, 2004). Or, la sensation d'isolement que provoque cette même situation, conduisant parfois à l'abandon, oblige les concepteurs de dispositifs de formation à réfléchir au moyen d'instaurer une médiation humaine et une communication établissant une présence dans la distance.

La construction d'un dispositif tutoral de communication s'organise alors autour d'un scénario de communication établi par le tuteur. Les outils de communication installés seront choisis selon un protocole qui implique le contrôle des interactions de la communication numérisée (Ernst & Fabre, 2004) pour installer un bon déroulement des discussions, un ajustement des contenus et une temporalité afin d'arriver à l'objectif préétabli pour l'activité tutorale. Les interactions tutorales ont alors pour rôle d'humaniser le dispositif de formation et de développer une proximité sociale (Berrouk & Jaillet, 2013) entre les acteurs d'une communauté d'échange où les membres ne communiquent que par écrans interposés et qui néanmoins vont s'appuyer sur les mêmes aspects organisationnels et relationnels que dans un échange plus conventionnel de face à face.

Dans la communication tutorale, l'objectif du tuteur est de médiatiser les échanges entre les étudiants et lui-même, en fonction de la mise en place d'outils et de modes d'intervention communicationnelle. Ce chapitre aura donc pour objectif de montrer comment le tuteur transversal utilise les outils de communication implantés dans les deux terrains de formation, hébergés sur deux plateformes numériques différentes.

Nous présenterons la démarche de communication du tuteur transversal en :

- décrivant le tutorat asynchrone proactif et son rôle dans l'accueil des étudiants et l'anticipation des besoins ;
- puis nous ferons le lien avec le tutorat asynchrone réactif dont l'activité principale est de répondre à la demande des étudiants touchant à la formation dans son ensemble ;
- et enfin nous montrerons en quoi le tutorat synchrones apportent une continuité dans les échanges entre les étudiants et leur environnement de formation.



## 4.1 Le tutorat asynchrone proactif : anticipation des besoins étudiants

### 4.1.1 L'interaction proactive du tuteur transversal

Dans le tutorat proactif, le tuteur accueille, informe et accompagne les étudiants tout au long de l'année. A ce titre, il met en place la communication au sein de la communauté d'apprenants. Il instaure un cadre participatif (Goffman, 1974b), où il est le producteur de l'information de par son statut. Il est un référent, une personne ressource vers laquelle se tourne tout étudiant en demande d'information ou d'aide. Dans ce cadre participatif, le tuteur s'adresse à un destinataire désigné ou non désigné en fonction de l'outil choisi pour l'échange.

Dans le cadre de la proaction, nous pouvons considérer que nous sommes dans un schéma classique de communication avec un énonciateur et un destinataire (ou récepteur) du message. Le tuteur écrit un message dans le forum ou envoie un courrier électronique et le ou les étudiants reçoivent l'information ou le conseil.

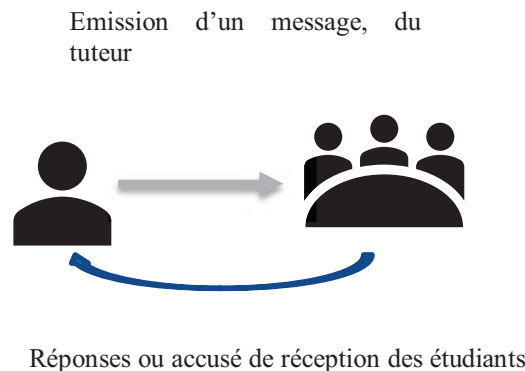


Figure 23 : Illustration des échanges asynchrones proactifs

Le tuteur intervient en direction des étudiants (fig.23) sous la forme d'un message d'information, d'une relance ou d'une interpellation pour lequel il attend de l'étudiant une réponse ou une action en retour selon le type de message. Conformément à la consigne de communication énoncée en début d'année dans chaque formation, il est spécifié que l'outil mis

en avant pour communiquer dans la communauté d'apprentissage est le forum de discussion. Et donc dans un souci de transmission de l'information au plus grand nombre le tuteur utilise principalement cet outil dans son action proactive. Une exception à cette règle établie concerne la partie socio-affective et motivationnelle dans les échanges où le tuteur choisit plus souvent le courrier électronique pour une communication interpersonnelle. Cela s'explique par le fait que le tutorat proactif dans ces échanges est constitué de relance ou d'interpellation individuelle du tuteur en direction des étudiants pour lesquels il constate, par exemple, un manque ou une absence totale d'activité sur la plateforme de formation.

L'interaction proactive constitue la première étape de l'action tutorale, elle s'exprime et se développe de la même façon dans les deux terrains de notre recherche. En effet, partant d'un même scénario de mise en place de la communication médiée dans les deux formations, nous ne constaterons pas de différences notables dans l'interaction proactive du tuteur. Nous notons également que les rituels d'ouverture et de fermeture des messages sont les mêmes, que ce soit dans le forum ou dans le courrier électronique. Le rituel d'ouverture commence toujours par un « *Bonjour* » généralisé dans le cadre du forum et d'un « *Bonjour* » suivi du prénom de l'étudiant dans le courrier électronique. Le rituel de fermeture est également identique avec un « *bonsoir* » suivi de la signature du tuteur et utilisation de prénom dans le forum, et d'un « *bonsoir* » suivi d'un message de remerciement ou d'encouragement, « *Merci pour votre réponse, bonne journée* », « *Attendant votre réponse, bonne journée* », « *N'hésitez pas à me contacter, Bonne journée* », suivi du prénom du tuteur selon la situation.

Ces rituels de politesse installent, entre les étudiants et le tuteur, un contrat tacite de communication qui permet d'établir et d'entretenir une relation de proximité et la mise en place de liens affectifs, marqués par la ponctuation et les marqueurs d'intensité exprimant de l'empathie de la part du tuteur (Oudart, 2010). Ainsi :

*« Pour que ces échanges soient productifs, efficaces, les protagonistes cherchent à institutionnaliser leur mode de communication. On retrouve ainsi des formes d'adressage plus ou moins conventionnelles selon le mode relationnel établi dans le cadre institutionnel. » (Oudart 2010 : 248)*

Ce contrat établit également un rapport hiérarchique entre l'enseignant ou tuteur et les étudiants reproduisant certaines normes proches de la conversation de face à face (Delevotte, Kern, & Lamy, 2011; Marcoccia, 2004). Ainsi, les échanges instaurent une ritualisation langagière ayant pour objectif de ménager la face de l'autre et de minimiser l'éventuel problème de la prise de

parole qui peut mettre en danger celui qui parle (Goffman, 1974). De ce fait, ces conventions langagiers rigides et fixes qui donnent un code symbolique aux échanges (Picard, 1996) seront adopter tacitement par les interactants dans le respect de l'autre, quel que soit le mode de communication utilisé dans la formation.

#### **4.1.2 L'anticipation de la demande d'information dans le forum de discussion**

L'objectif de l'interaction asynchrone proactive est de prendre contact avec les personnes que le tuteur devra prendre en charge. C'est à partir de cette action que va se créer la relation communicationnelle entre les étudiants et le tuteur. Le forum joue un rôle très important dans cette mise en place dès le début de la formation puisqu'il apparaît comme l'outil privilégié pour interagir avec l'ensemble des membres de la communauté et pour maintenir un lieu de réunion de l'information pour les étudiants tout au long de leur formation. L'interaction asynchrone proactive participe à la mission première du tutorat transversal à distance qui consiste à organiser l'installation de chaque étudiant dans de bonnes conditions d'étude.

Le tutorat asynchrone proactif a pour objectif d'accueillir les étudiants inscrits sur la plateforme de formation en rédigeant dans le forum des messages de bienvenue et des messages d'information en fonction d'un scénario préétabli par le tuteur. Ce scénario consiste, d'une part à ouvrir un fil de discussion pour accueillir les étudiants et d'autre part de les informer et de les renseigner à chaque étape de la mise en route de la formation. Ces actions sont essentiellement menées dans le forum, car le caractère public de l'outil permet de toucher le plus grand nombre.

Ainsi les messages d'accueil trouvent leur place dans cet espace dès l'ouverture de la plateforme aux étudiants et nous avons pu constater que cette prise de contact se déroule de la même façon sur les deux formations et nous y retrouvons trois types de messages assez semblables.

<p><i>Bonjour à toutes et à tous, Bienvenue dans l'espace d'accompagnement des étudiant(e)s. Je serai votre tutrice toute au long de l'année. Vous avez pu voir ma présentation dans la première</i></p>
--

*session du module tutorat. Je vous invite à vous présenter à votre tour dans ce forum afin que nous apprenions à nous connaître.  
En attendant nos prochains échanges dans ce module. Je vous souhaite une bonne rentrée  
A bientôt donc.  
Tuteur*

**Extrait 9 : Message d'accueil posté par le tuteur [forums M2g et M2i]**

Ce premier message (ext.9) est destiné à accueillir les étudiants. Il double le message inscrit dans l'espace dédié au tutorat sur la plateforme de formation. Il est extrait du scénario de communication qui gère l'activité proactive du tutorat transversal. Il est identique dans les deux formations, le tuteur étant le même dans les deux terrains de recherche.

Les deux messages suivants sont des relances sur le même thème et dans le même fil de discussion que le premier message.

*Bonjour à toutes et à tous  
Merci aux étudiant(e)s qui se sont déjà présentés et qui ont rempli la fiche individuelle. Il nous manque encore beaucoup de présentation. Pensez à le faire dans la semaine, pendant qu'il n'y a pas encore trop de travail. Si vous avez des questions n'hésitez pas.  
Vérifiez que vous êtes bien inscrits pédagogiquement sur l'ENT, vous devez avoir dans votre tableau de bord les premiers cours correspondant au calendrier de la formation.  
En attendant de lire les autres présentations je vous souhaite une bonne journée  
Tuteur*

**Extrait 10 : Message d'accueil et de relance posté par le tuteur [forum M2g]**

*Bonjour à toutes et à tous  
Bienvenue aux étudiant(e)s qui nous ont rejoint récemment. Je vous rappelle que vous pouvez dès à présent vous présenter dans le trombinoscope de la plateforme et y ajouter une photo. Dans la contribution n° xx, vous trouverez une charte de l'étudiant à lire, à signer et à déposer dans le casier "Dépôt de la charte ». Enfin, je propose une première rencontre sur le tchat de la plateforme. Vous pouvez d'ores*

*et déjà me poser des questions ici, et nous pourrions évoquer dans le tchat les questions concernant vos préoccupations du moment.  
Bonne journée  
Assist1*

**Extrait 11 : Message d'accueil et de relance posté par le tuteur [forum M2i]**

Ici, les messages (ext.10 et 11) sont légèrement différents car ils sont adaptés à la situation de communication mais leur but est d'accueillir les nouveaux étudiants, de relancer les étudiants qui ne se sont pas encore connectés et de rappeler à chacun les premières activités mises en place sur la plateforme.

Cette pratique de communication qui s'adresse à l'ensemble d'une promotion d'étudiants peut en cas de besoin être individualisé lorsque par exemple un étudiant rejoint la formation très tardivement, ce qui est le cas dans le message suivant.

*Bienvenu à EtuT30  
Je suis Assist1 tutrice en ligne pour cette promotion de master 2i. L'espace accompagnement est ouvert pour tous les étudiants afin de permettre les échanges entre les étudiants et moi-même. Nous nous rencontrons également sur Skype sur rendez-vous en individuel ou en petit groupe, la prochaine réunion a lieu le lundi 21 janvier de 20h30 à 21h30 voici le lien pour vous inscrire si vous êtes disponible :<http://www.doodle.com/xxxxxxx>  
Si non d'autres réunions seront organisées prochainement.  
Bon courage  
A bientôt Assist1*

**Extrait 12 : Message d'accueil posté par le tuteur à l'adresse d'un étudiant [forum M2i]**

Dans ce message (ext.12] le tuteur s'adresse à un étudiant en particulier en faisant le choix de déposer un message personnalisé dans l'espace public du forum, plutôt que par l'envoi d'un message interpersonnel par courrier électronique. Derrière cette démarche l'intention est double, d'une part ce message permet d'accueillir un nouvel étudiant, rôle primordial dans l'activité tutorale en début d'année, et d'autre part il permet d'informer les autres étudiants de la présence d'un nouveau membre dans la communauté. Il leur rappelle également les modalités de l'action tutorale. Ainsi, le tuteur réactive une information diffusée auparavant, rappelant les modalités d'échanges dans la communauté d'apprenants.

L'activité proactive ne concerne pas uniquement l'accueil des membres de la communauté, elle joue un rôle important dans l'actualisation des informations dont doivent disposer les étudiants.

C'est pourquoi, comme l'ensemble de l'équipe pédagogique, le tuteur dispose de toutes les informations concernant le contexte de la formation. Sa position transversale lui donne un point de vue globale qui lui permet d'anticiper et d'actualiser l'information fournie aux étudiants dans un certain nombre de thématique que nous allons analyser et illustrer par des exemples dans cette partie.

Le tuteur transmet donc tout au long de l'année de formation des éléments susceptibles de rendre service aux étudiants. Pour les besoins de notre enquête, nous les avons classés par thème. Les thématiques de cette transmission proactive sont présentées dans le tableau qui suit par année et par terrain de diffusion.

<b>FORUM M2g 2012-13</b>		<b>FORUM M2i 2013-14</b>	
62/1	Une rencontre Skype	142/1	« la charte de l'étudiant »
80/1	A propos de ...	243/1	« atelier d'accompagnement »
85/1	Cours Module3	244/1	« usage de la plateforme »
<b>FORUM M2g 2013-14</b>		244/1	« Nouveaux étudiants dans la promo »
132/1	Accès au module tutorat	244/1	« Synthèse du tchat »
138/1	Le module de présentiel obligatoire	245/1	« synthèse de tchat »
142/1	Participation aux cours	246/1	« pour info »
<b>FORUM M2i 2012-13</b>		246/1	« faire votre planning personnel »
173/1	« La vidéo de présentation et forum de discussion »	248/1	« les messages écrits »
173/1	« Rappel des fonctions du forum »	249/1	« problèmes internet »
173/1	« le test d'anglais »	255/1	« début des cours de la phase 2 »
174/1	« Accès à la documentation de l'université »	257/1	« info sur évènement »
177/1	« Information évènement »		
181/1	« Bienvenue EtuT30 »		
181/1	« La veille documentaire »		

**Tableau 7 : Thèmes de discussions proactifs du tuteur en ligne [forums M2g et M2i]**

A la lecture de ce tableau (tab.7), nous constatons une disparité dans le nombre de thématiques entre le terrain M2g et le terrain M2i (§ Annexe 2). Cela est dû en partie à la politique de communication mise en place pour informer les étudiants dans chacun des terrains où le tuteur

intervient. En effet, lors de la description des terrains de l'enquête (chap3, 3.2.2 et 3.2.3), nous avons évoqué une asymétrie dans la structure des terrains et donc des variances dans certaines actions du tuteur. La diffusion des informations aux étudiants fait partie des éléments impactés par cette structuration. Ainsi, le premier terrain (M2g) propose un guide de l'étudiant numérisé et disponible sur la plateforme quand l'autre terrain mise sur une diffusion d'une partie de l'information directement dans le forum. Cela a donc une incidence sur le nombre d'interactions proactives émises par le tuteur. Cette différence est nettement visible dans le nombre et la thématique des interactions proactives répertoriées dans le tableau ci-dessus. Malgré cela les thématiques touchent la même catégorie d'informations, c'est-à-dire des informations généralistes disponibles facilement et rapidement pour un tuteur connaissant l'environnement de la formation où évoluent les étudiants.

Le tuteur est à l'initiative de ces messages et il les dépose dans le forum au regard de ce que l'environnement numérique et son expérience de tuteur lui suggèrent comme étant une éventuelle demande étudiante. Cette activité est ainsi développée en fonction de l'organisation de l'espace technologique qui supporte la formation et du détail des consignes et informations qui y circulent. Mais il est à noter que, quel que soit le nombre de messages postés par le tuteur, il est bien ici dans un rôle d'informateur et de conseiller par anticipation, afin de constituer un premier environnement d'accueil qui s'enrichira au fur et à mesure de l'année par les réponses aux questions posées par les étudiants, ce qui constituera le tutorat réactif que nous traiterons dans la partie suivante.

A titre d'exemple, les trois messages suivants postés sur les forums des deux formations (M2g et M2i), nous renseignent sur la teneur des informations diffusées dans cette pratique proactive.

*Le module de présentiel obligatoire  
Par Tut1,  
vendredi 22 novembre, 10:01  
Bonjour à toutes et à tous  
Petit rappel,  
J'espère que tout le monde a bien noté que le présentiel se déroulait du 20 janvier  
au 24 janvier (voir le calendrier). Et que votre présence est obligatoire.  
Bon vendredi et bon week end  
Tut1*

**Extrait 13 : Message d'information posté par le tuteur [forum M2g]**

Dans ce premier cas (ext.13), le tuteur rappelle les obligations des étudiants en les informant sur une échéance importante notée dans le calendrier de la formation. Il s'agit d'une semaine en présentiel obligatoire dont les étudiants sont informés au moment de leur inscription à la formation. Chaque début d'année le tuteur poste un rappel pour les étudiants. « *Petit rappel,* » [Tut1 le 22 nov à 10h01 M2g]. Un seul étudiant postera un commentaire et profitera de ce fil de discussion pour lancer un appel concernant les modalités pratiques de ce déplacement, « *Pouvez-vous nous conseiller quelques adresses d'hébergement (hôtels, chambres d'hôtes, etc) sur Xxx pas trop chères, accessibles en transports en commun jusqu'à l'université. Bref avez-vous des bons plans pour l'hébergement ?* » [Etu1\_2 le 22 nov à 11h33 M2i]. De ce fait, l'activité tutorale proactive participe à l'activité d'informer mais également de rappeler des événements importants permettant au tuteur de veiller par anticipation au respect du calendrier pédagogique pour un bon déroulement de la formation.

Les deux autres exemples, issus du deuxième terrain (M2i), présentent le même cas de figure. Il s'agit d'informer les étudiants sur une modalité obligatoire à effectuer dans leur parcours. Ces échanges sont essentiellement des messages que le tuteur diffuse via le canal du forum pour l'ensemble de la formation.



*« La charte de l'étudiant »  
Assist1  
Le 17/09/  
Bonjour à toutes et à tous,  
Pour une bonne compréhension du fonctionnement du travail demandé à l'étudiant à distance, je vous propose de lire le document ci-joint qui concerne les modalités de bon déroulement des activités à distance au centre de formation.  
Vous trouverez donc en pièce jointe la « Charte des étudiants » dont vous prendrez connaissance avant de la signer, de la scanner et de la déposer dans le casier de rendu des documents prévu à cet effet dans l'espace d'accompagnement.  
Bonne journée  
Assist1  
Doc : inf-CHARTE\_ETUDIANTS\_.pdf*

**Extrait 14 : Message d'information du tuteur [forum M2i]**

*« Atelier d'accompagnement »  
Assist1  
Le 18/09/  
Bonjour à tous  
Je vous rappelle que cet atelier d'accompagnement est ouvert pour vous. N'hésitez pas à poser toutes les questions concernant la mise en route de votre formation. Je vous propose également une permanence synchrone sur le « tchat » d'ACCEL le lundi 23 sept et le mercredi 25 sept de 20h30 à 21h30 pour aborder les sujets touchant à la formation.  
Bonne journée  
A bientôt donc  
Assist1*

**Extrait 15 : Message d'information du tuteur [forum M2i]**

La particularité de ces deux messages est leur portée unilatérale. Dans l'extrait 14, il s'agit de communiquer, par l'intermédiaire d'une charte à faire signer, sur les bonnes pratiques de communication et de travail dans une formation à distance et en ligne. Dans l'extrait 15, le message est envoyé aux étudiants pour leur rappeler qu'ils ont un espace spécifique pour l'activité tutorale et qu'ils ont la possibilité de discuter avec le tuteur lors de rendez-vous synchrones proposés. Certaines de ces interventions ont amené des commentaires mais le plus souvent ces messages restent sans aucun commentaire de la part des étudiants. Dans les deux cas, le tuteur envoie des messages et n'attend pas de réponse ou de commentaire de la part des étudiants, il s'agit bien de diffusion d'information.

Dans les autres situations liées à l'anticipation, le tuteur poste des messages pour l'accueil ou l'information mais dans le but de maintenir le contact et d'engager une discussion, un débat ou un échange dans la communauté d'apprenants.

*Cet espace est destiné aux discussions avec les étudiant(e)s de la promo et la tutrice chargée de l'accompagnement. L'entraide entre camarades de la promotion est aussi bienvenue dans cet espace. C'est l'un des moyens d'échanger entre nous régulièrement pour tout ce qui concerne l'ensemble de la communauté en dehors des rendez-vous Skype. Concernant les demandes d'information sur les cours, les enseignants vous renseigneront dans leur propre atelier.  
Bonne journée  
Tuteur*

**Extrait 16 : Message régulièrement posté par le tuteur [forum M2g et M2i]**

De cette façon (ext.16), le tuteur rédige un message régulièrement déposé dans les forums des deux formations. L'objectif est de canaliser les discussions des étudiants par le biais d'un outil en quelque sorte « *rassembleur* » afin d'éviter la dispersion des échanges et de détecter les difficultés rencontrées par certains.

Pour les mêmes raisons, en suivant le scénario préétabli de l'activité tutorale, le tuteur lance un ensemble de fil de discussion ayant pour vocation d'établir une présence tutorale accessible à tous les étudiants. Par conséquent, un certain nombre de messages sont postés dans le forum par le tuteur en fonction de thématiques définies afin d'amorcer des fils de discussion pérennisés pendant toute la formation.

*« Début des cours de la phase 2 »  
Bonjour à toutes et à tous  
Les cours de la phase 2 arrivent sur la plateforme. Pensez à vous abonner pour recevoir les différents posts concernant ces cours.  
Bonne journée  
Tuteur*

**Extrait 17 : Ext du fil de discussion « annonce de l'ouverture des cours » [forum M2i]**

*Bonjour à toutes et tous  
Un nouveau module de cours début le xx/xx/xxxx  
Il s'intitule :  
«XXX »  
Ce module est animé par Xx  
Du xx/xx/xxxx au xx/xx/xxxx  
Bonne fin de journée  
Tuteur  
(L'enseignant est essentiellement disponible pendant cette période, il est donc  
conseillé d'intervenir dans le forum pendant cette période pour toutes demandes  
concernant le cours.)*

**Extrait 18 : Ext du fil de discussion « annonce de l'ouverture des cours » [forum M2g]**

Ces deux exemples (ext.17 et 18) participent à la mise en place d'un faisceau d'échange entre les étudiants et le tuteur. Le message (ext.18) est une annonce classique de début de phase dans une formation (M2i) « *Les cours de la phase 2 arrivent sur la plateforme.* » [Tuteur le 4/02], et un rappel de procédure associé à la nouvelle phase. « *Pensez à vous abonner pour recevoir les différents posts concernant ces cours* » [Tuteur le 4/02]. Ces messages génèrent parfois des commentaires. Ici un étudiant sous la forme d'une confirmation de la procédure faite « *Je vous confirme que j'ai bien le statut abonné sur tous les nouveaux cours de la phase 2 car je viens de vérifier ...* » [EtuT1\_39 le 4/02], commente le message du tuteur. Parfois, l'échange est constitué de remerciements, de la part des étudiants, pour l'information reçue.

Nous pouvons également trouver des fils de discussion déterminés dans le scénario de l'activité tutorale. Le forum est alors utilisé comme un mur où l'on affiche des petites annonces, contrairement aux forums utilisés à des fins pédagogiques et d'activités tutorales où l'utilisateur pose une question avec pour objectif de lancer un débat, un partage de connaissance ou des échanges pérennes. La gestion de la communauté repose alors sur le fait d'entretenir ce lien entre les étudiants, leur formation et l'équipe pédagogiques par le biais des messages déposés dans l'outil communicatif. Finalement dans l'activité tutorale proactive, le tuteur utilise le forum comme outil d'accueil et d'information pour l'ensemble de la communauté d'étudiants.

Une dernière fonction est repérée dans l'utilisation proactive du forum pour le tutorat. Il s'agit de l'interpellation ou de la relance de l'ensemble de la communauté. En effet, l'espace public de discussion semble utile lorsque le tuteur relance et interpelle l'ensemble des étudiants ou lorsqu'il rappelle les consignes de travail ou encore les us et coutumes sur la plateforme

numérique. En effet, il diffuse ainsi au plus grand nombre, des messages de relance qui auront pour vocation le maintien de l'entraide et l'activité collective dans la formation.

*Participation aux cours  
Par Tut1,  
jeudi 9 janvier, 17:11  
Bonjour à toutes et à tous  
Je vous rappelle que le cours Module10 et de le Module8 sont ouverts depuis lundi 6 janvier, il y a des étudiants qui n'ont pas encore consulté les contenus des cours. Sachez que le cours Module10 est un prérequis au présentiel du mois de janvier et que l'enseignant du cours Module8 attend vos réactions après lecture du cours et des documents associés.  
A vos claviers, bonne fin de journée  
Tuteur*

**Extrait 19 : Message de relance du tuteur pour inciter à la participation [forum M2g]**

Dans ce message (ext.19), le tuteur interpelle les étudiants qui ne se sont pas connectés sur la plateforme pour deux cours mis en ligne. Il s'agit ici d'une proactivité qui se met en place en lien avec le suivi de connexion effectué par le tuteur. Le tuteur rappelle les modalités de fonctionnement de la formation aux étudiants peu présents sur la plateforme. Parfois ces relances sont relayées à la demande d'un enseignant qui attend une participation dans son cours.

Dans le forum, ces messages ne génèrent pas ou peu de commentaires en retour. A la suite de ce post, un seul message sera posté « *Bien reçu, Assist1 ! [EtuT M2i]* ». Cet échange est le signe de la présence et de la vigilance indispensable dans une formation à distance afin de lutter contre les abandons fréquents.

Dans ces interventions, nous pouvons également constater, bien que plus rarement, une activité proactive liée à la médiation lors de conflits ou de problèmes rencontrés pendant le déroulement de la formation. En effet, la proaction est une activité d'anticipation mais le suivi des étudiants peut faire surgir des éléments qui ne surviennent qu'au moment où le problème est constaté par le tuteur et qui aboutissent à une action de prévention sous la forme d'un message d'alerte ou d'interpellation dans le but d'éclaircir une situation. Ainsi le message suivant posté par le tuteur survient après la constatation d'un problème dans la communauté, découvert pendant le suivi organisé par le tuteur.

« Les messages écrits »

Assist1

Le 21/10

Bonsoir à toutes et à tous,

*Vous aurez sûrement remarqué que la distance, mais également les messages écrits donnent une autre dimension aux échanges entre les personnes. Vous avez eu quelques réponses concernant votre ressenti en ce début d'année, il faut donc à mon avis prendre un peu de recul et attendre les propositions qui pourrait vous être faite. Nous sommes au début de la formation, le rythme est soutenu et chaque année il faut un temps adaptation. Revoir les objectifs que vous vous êtes fixés sont sûrement une priorité à ne pas perdre de vue. Nous pourrions en reparler lors de Skype si vous le souhaitez.*

*à très bientôt et bonne soirée*

Assist1

**Extrait 20 : Interpellation du tuteur après un problème de communication [forum M2i]**

L'analyse de ce message (ext.20) qui intervient après des échanges entre des étudiants dans le forum, nous montre une situation où le tuteur relevant une tension dans la communauté d'apprenants, tient à désamorcer une escalade verbale. « *Vous aurez sûrement remarqué que la distance, mais également les messages écrits donnent une autre dimension aux échanges entre les personnes.* ». Le message tant à vouloir rationaliser la situation que vivent les étudiants en attendant des retours de l'équipe pédagogique aux questions et réflexions poster par les étudiants dans les forums pédagogiques. « *Vous avez eu quelques réponses concernant votre ressenti en ce début d'année, il faut donc à mon avis prendre un peu de recul et attendre les propositions qui pourrait vous être faite.* ». Le tuteur reprend la situation dans son contexte « *Nous sommes au début de la formation, le rythme est soutenu et chaque année il faut un temps adaptation.* ». Il note que chacun doit encore trouver ses marques dans cette formation à distance car pour beaucoup c'est une première expérience. Il relance la motivation « *Revoir les objectifs que vous vous êtes fixés sont sûrement une priorité à ne pas perdre de vue.* » et enfin, il propose des rencontres synchrones pour aider les étudiants à revoir leur motivation. « *Nous pourrions en reparler lors de Skype si vous le souhaitez.* ». Un seul étudiant déposera un commentaire à la suite de ce message. « *Je te mets juste un petit mot pour te dire que demain je ne pourrai être présent à notre rendez-vous ; je serai en déplacement sans internet [...] Je n'ai pas grand-chose à dire sans ça et espère que les angoisses des "petits jeunes" de la formation seront bientôt finies.* ». [EtuT1\_3, 22, discussion « les messages écrits » M2i].

Ces types d'action sont menés par anticipation lorsque le tuteur est alerté par un événement survenu sur la plateforme de formation ou lorsqu'il est alerté à titre individuel par un membre de la communauté d'apprentissage, ce qui arrive essentiellement quand il n'y a pas

suffisamment de feedback. Nous venons d'évoquer deux exemples qui contribuent à montrer les différentes situations où le tuteur intervient par anticipation dans un média accessible à l'ensemble de la communauté, afin d'atteindre le plus grand nombre de personnes lorsqu'il s'agit de maintenir un niveau d'activité globale dans la formation. Cela permet de mettre en avant le rôle des interpellations et des relances proactives dont l'objectif est de maintenir une activité dans la communauté d'apprentissage et de briser l'isolement dans lequel certains étudiants se trouvent.

### **4.1.3 La proactivité dans le courrier électronique**

Tout au long de l'année, le tuteur marque sa présence en suivant l'activité des étudiants sur la plateforme de formation grâce au forum de discussion et aux outils proposés par la plateforme ou mis en place par le tuteur lui-même. Le forum reste un outil important dans cette forme de proactivité mais le courrier électronique donne au tuteur la possibilité d'individualiser ou de personnaliser les échanges avec les étudiants. Notre corpus laisse apparaître que les interpellations et les relances du tuteur sont essentiellement composées de messages interpersonnels envoyés par courrier électronique afin de cibler l'intervention tutorale.

Dans l'activité proactive, le courrier électronique permet d'interpeller et de relancer les étudiants de façon individuelle. Parfois il s'agit d'un rappel pour lequel le tuteur a souhaité personnaliser le message ou encore d'un message où le tuteur transmet à un étudiant une information produite par un membre de l'équipe pédagogique. En proaction, les interpellations individuelles sont de loin les messages les plus nombreux dans les deux terrains de recherche. Ils sont postés après l'ouverture d'un nouveau cours (M2g) ou d'une nouvelle étape dans la formation (M2i) ou encore après une annonce directement liée au parcours de formation lorsque le tuteur, après avoir vérifié que tous les étudiants avaient accès au cours, constate que certains étudiants ne se connectent pas.

En effet, dans l'accompagnement et le suivi de la communauté d'apprenants, la non-connexion ou le manque d'activité effective pendant plusieurs jours après une annonce, entraîne l'envoi d'un message de relance personnalisé de la part du tuteur, qui a pour objectif de rappeler l'information émise précédemment et de connaître la situation de cet étudiant absent sur la plateforme.

Les interpellations individuelles et/ou ces relances peuvent prendre plusieurs formes comme nous le présentons dans les extraits suivants.

*Objet faire le point sur votre retard*

*« Pour le moment je vois que vous intervenez peu dans la formation. Avez-vous des difficultés particulières ? N'hésitez pas à prendre contact avec les autres étudiant(e)s et moi-même si besoin. Attention à ne pas vous laisser distancer, les cours ont commencés depuis lundi et vous avez deux devoirs obligatoires à rendre pour le 28/10 ».....*

*« Sauf erreur de ma part, il semble que vous n'ayez pas encore commencé les cours de master 2, et que vous ne vous êtes pas connecté à la plateforme d'enseignement. Rencontrez-vous des problèmes ? si tel est le cas n'hésitez pas à me contacter, car les cours vont se succéder, il y a des dates butoirs pour rendre les travaux dans chaque cours et vous risquez de prendre un retard difficilement rattrapable par la suite. Vous pouvez me contacter par mail ou me demander un rendez-vous Skype pour que nous puissions en parler. » ...*

*« J'ai pu constater que vous n'aviez pas encore rendu les deux travaux obligatoires demandés.*

*J'ai programmé de nouvelles réunions Skype. Venez-vous inscrire si vous le souhaitez pour que nous puissions discuter des difficultés que peut être vous rencontrez.*

*Si vous souhaitez que ce rendez-vous Skype soit individuel il vous suffit de le préciser dans le commentaire du Doodle.*

*Je vous remets le lien ici : <http://www.doodle.com/> \_\_\_\_\_ t*

*Dans l'attente de vos nouvelles, »...*

**Extrait 21 : Interpellations individuelles envoyées par le tuteur [M2g M2i]**

Le contenu des messages (ext.21) peut varier selon le contexte mais leur but est toujours le même, connaître la situation des étudiants interpellés et les inciter à prendre contact. Il s'agit également d'attirer l'attention des étudiants sur le fait qu'un trop grand retard dans la réalisation des activités de formation, entraîne un risque de perdre le rythme et l'objectif fixé lors de l'inscription dans la formation.

En principe, le message d'interpellation du tuteur, envoyé à plusieurs étudiants absents sur la plateforme de formation, reçoit une réponse en retour par courrier électronique de la part de ces étudiants. Et cette réponse est le plus souvent unique car chaque étudiant explique les raisons

de son absence sur la plateforme. A l'analyse de ces réponses, nous notons que la réponse des étudiants est constituée de quatre parties évoquant la situation des étudiants interpellés par le tuteur.

<i>EtuT6,</i>	<i>« Effectivement je ne suis pas souvent sur la plate-forme car je travaille beaucoup, j'ai énormément de formations à mettre en place et cela prend tout mon temps »</i>
<i>EtuT32</i>	<i>« Il y a deux raisons pour mon silence : d'une part je ne savais pas encore si j'avais des cours à suivre pour la première phase (j'ai fait cette première phase en xxxx) et d'autre part mon ordinateur a été paralysé par un virus »</i>
<i>EtuT39</i>	<i>« Merci beaucoup pour ce rappel. En effet j'avoue ne pas encore avoir eu l'occasion de me plonger dans les contenus et tâches demandées. J'ai commencé un nouveau travail fin septembre, qui est très prenant, en parallèle j'ai déménagé, et je n'avais pas internet jusqu'à ce week end, donc pas évident du tout. »</i>
<i>EtuT31</i>	<i>« Effectivement, je prends le train en marche. J'ai effectué un grand déménagement, plus réaménagement (changement de pays), qui a coïncidé avec le début de la formation. Et comme ça fait 10 ans que je n'ai pas régulièrement habité au B. F., cela n'était vraiment pas évident, surtout que je suis en plus de cela tombé malade, et ainsi que mon auto »</i>

**Extrait 22 : Première partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i]**

Dans la première partie de la réponse, les étudiants interpellés évoquent leur problématique [ext.22].

<i>EtuT6</i>	<i>« Demain je me connecterai sur Accel »</i>
<i>EtuT32</i>	<i>« Je démarre dès ce soir dans les deux seules matières que Enseig1 m'a dit que je devais suivre. Merci pour votre attention »</i>
<i>EtuT39,</i>	<i>« J'espère trouver maintenant moyen de m'organiser pour combiner travail et études »</i>
<i>EtuT31</i>	<i>« Mais là je pense que je pourrai me mettre à jour à partir de cette semaine ou début de semaine prochaine. »</i>

**Extrait 23 : Deuxième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i]**

Dans la deuxième partie, les étudiants annoncent leur prochain investissement dans la formation [ext.23].



*EtuT6 « je prendrai la décision de reporter ou pas la formation à l'année prochaine d'autant plus que j'ai mon mémoire de première année à terminer également. Difficile pour moi de prendre cette décision car j'avais vraiment envie de suivre cette formation »*

*EtuT39 « Je sais que je ne vais pas pouvoir être constante sur les 2 aspects un, et qu'à des moments je devrais privilégier travail ou études, et rattraper le retard sur l'un ou l'autre ensuite. Les tâches imposées à des dates précises, c'est utile pour garder le rythme, mais je ne suis pas sûre de pouvoir toujours accorder mon agenda avec celui des professeurs. »*

**Extrait 24 : Troisième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i]**

Dans la troisième partie, nous décelons les problèmes, difficultés d'organisation ou de découragement de l'étudiant [ext.24].

*EtuT39 « Dans quelle mesure serai-je alors pénalisée ? Dois-je en informer le professeur à l'avance ? Dois-je "laisser tomber" et miser sur le contrôle terminal si je sais d'ores et déjà que je ne vais pas pouvoir tenir le même rythme que celui imposé par les professeurs ? »*

*EtuT31 « Peut-être pourriez-vous effectivement m'aider : en me disant par où commencer pour ne pas perdre trop de temps, vu que j'ai déjà quelques semaines de retard. »*

**Extrait 25 : Quatrième partie des réponses à l'interpellation du tuteur [M2i]**

Dans la quatrième et dernière partie, qui apparaît dans deux échanges seulement [ext.25], les étudiants s'interrogent sur les conséquences de leur retard. Ils souhaitent trouver une solution aux difficultés qu'ils rencontrent en interpellant à leur tour le tuteur.

Finalement, l'activité d'interpellation participe à la démarche proactive du tuteur même si ces échanges ne sont pas programmés.

En effet, cette intervention du tuteur fait suite à une activité de suivi du travail des étudiants sur la plateforme, et cela participe à l'anticipation du tutorat transversal.

L'analyse du message suivant détaille l'intention du tuteur.

*Objet M2g « début de la formation »*

*De Tut1 A Etu18*

*Date Mon, 05 Nov,, 11:22:33*

*Bonjour Etu18*

*Sauf erreur de ma part, il semble que vous n'ayez pas encore commencé les cours de master 2, et que vous ne vous êtes pas connecté à la plateforme d'enseignement. Rencontrez-vous des problèmes ? si tel est le cas n'hésitez pas à me contacter, car les cours vont se succéder, il y a des dates butoirs pour rendre les travaux dans chaque cours et vous risquez de prendre un retard difficilement rattrapable par la suite.*

*Vous pouvez me contacter par mail ou me demander un rendez-vous Skype pour que nous puissions en parler.*

*Bien cordialement*

*Tuteur*

*Tutrice en ligne*

**Extrait 26 : Interpellation du tuteur après l'absence d'un étudiant [mèl 5/11 M2g]**

Le courrier (ext.26) est posté par le tuteur le 5 nov à 11h22. Il interpelle un étudiant par son prénom, il s'interroge sur le fait que l'étudiant n'a pas pris connaissance du cours alors que la formation est commencée depuis un mois. « *Sauf erreur de ma part, il semble que vous n'ayez pas encore commencé les cours de master 2, et que vous ne vous êtes pas connecté à la plateforme d'enseignement.* ». Le tuteur cherche ainsi à connaître la situation de l'étudiant « *Rencontrez-vous des problèmes ?* », il propose une aide individualisée et rappelle le déroulement de la formation « *si tel est le cas n'hésitez pas à me contacter, car les cours vont se succéder, il y a des dates butoirs pour rendre les travaux dans chaque cours et vous risquez de prendre un retard difficilement rattrapable par la suite. Vous pouvez me contacter par mail ou me demander un rendez-vous Skype pour que nous puissions en parler.* ». Ce premier contact a permis d'avoir des renseignements sur l'avancement de l'étudiant dans la formation.

Celui-ci répond quelques jours plus tard.

*De Etu18 A tut1  
Date Fri, 09 Nov, 19 :27 :57  
Bonjour M  
Je suis désolée de répondre que maintenant à votre message !  
J'ai mis du temps à m'y mettre parce que je finissais mon contrat de saisonnier en octobre.  
Mais j'ai bel et bien démarré les cours. J'ai déjà commencé à travailler avec un groupe pour le dossier de Ens2 et je continue à suivre le rythme des cours.  
Donc pour l'instant tout va bien.  
Je vous remercie de m'avoir contacté !  
Bien respectueusement,  
Etu18*

**Extrait 27 : Réponse d'un étudiant interpellé par le tuteur [M2g]**

Dans cet échange attribué à l'activité proactive, nous pouvons voir que deux formes d'action sont produites par le tuteur. L'une peut être programmée dans une scénarisation de l'activité tutorale proactive. Elle est établie pour installer une présence sur la plateforme par le biais de la mise en place de fils de discussions thématiques. L'autre est activée par une action de suivi qui suscite une interpellation de la part du tuteur afin de proposer une aide et instaurer une entraide dans la communauté d'apprenants. L'anticipation n'est alors pas le fait de l'envoi d'un courrier interpellant l'étudiant mais bien issue d'un suivi quotidien des comportements des étudiants dans les différents espaces de cours.

## **4.2 Le tutorat asynchrone réactif : répondre à la demande des étudiants**

### **4.2.1 L'interaction réactive du tuteur transversal**

L'interactivité réactive est une partie importante de l'activité tutorale. Elle représente les trois quarts des interactions tutorales dans les deux terrains observés (§ Annexe 2). Contrairement à l'interaction proactive, elle n'est pas programmable puisque par définition il s'agit d'une réaction à un élément qui survient spontanément. Ainsi il est question, pour le tuteur, de mettre en place une stratégie de réponse chaque fois inédite en développant des compétences autour de l'implicite et de la prise en compte de la question (Gaillat, 2006). De cette interaction dépendra alors la relation qui s'établira entre les étudiants et le tuteur (Mangenot & Salam,

2010). Car en effet, le degré d'implication et d'assiduité du tuteur auront un impact sur sa stratégie d'intervention (Celik, 2008).

Dans ce type d'échanges, les étudiants posent des questions dans le forum de discussion ou par courrier électronique.

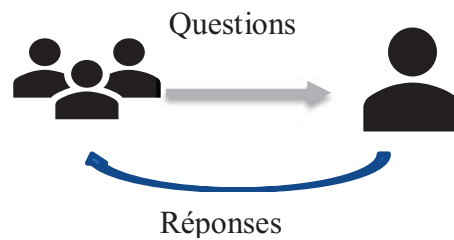


Figure 24 : Illustration des échanges asynchrones réactifs

Le tuteur

*« doit essayer d'identifier, à travers la question qui lui est posée, la situation dont parle le questionneur, la position de ce dernier vis-à-vis de cette situation (c'est-à-dire la façon dont il la perçoit), le degré de recevabilité de son apport potentiel et, en conséquence, d'imaginer une réponse écrite qui prenne en compte tout cet ensemble » (Gaillat, 2006, 114).*

A l'inverse du contexte des échanges proactifs, ici les étudiants prennent l'initiative d'interpeller le tuteur avec leurs questions, c'est alors à ce dernier de trouver la meilleure stratégie de réponse.

#### **4.2.2 Une réponse collective à la demande dans le forum**

Dans les terrains de recherche exploités, le questionnement des étudiants s'exprime essentiellement en mode asynchrone. Ces questionnements passent par le canal du forum de discussion mis à disposition dans l'espace réservé au tutorat. Dans ce contexte, le forum, appelé également « *café des étudiants* » a pour fonction de permettre aux étudiants d'échanger avec le

tuteur mais également entre eux. Les étudiants créent des fils de discussions, ils ne s'adressent pas nominativement au tuteur ou à un étudiant en particulier mais plutôt à l'ensemble des participants du forum. Ainsi les termes de salutation ou d'adresse désignent un récepteur collectif. Les rituels de politesse s'expriment dans les mêmes normes que dans un face à face « *bonjour* » ou « *bonsoir* » ou plus familièrement « *salut* », associés à l'expression « *à tous* », « *à toutes et à tous* », « *à tout le monde* ».

Le tableau suivant rend compte des thématiques rencontrées dans le questionnement des étudiants, pendant l'année universitaire, dans les deux formations M2g et M2i.

FORUM M2g 2012-13		FORUM M2i 2012-13	
48/1	Question messagerie ENT	175/1	« La charte d'étudiant »
49/1	Question Stage	176/1	« Offre de stage »
52/1	Regroupement en présentiel	178/1	« Les Mooc »
54/1	Travaux en groupe		
	Discussion avec la tutrice ou café des étudiants ?		
61/1		246/1	« articles/ éléments de littérature sur les MOOC »
71/1	Groupe Facebook ?	247/1	« A propos des messages sur la plateforme »
76/1	Café des étudiants	249/1	« cliquer sur travail fait »
78/1	Ouverture de cours	249/1	« le module de Enseig10 »
81/1	Pb de messagerie ?		« j' ai fait le choix de quitter cette formation »
83/1	Module 6	249/1	"alors là je crie au secours Assist1 !"
87/1	Service formation continue et assiduité	251/1	« les derniers échanges postés sur ce forum »
89/1	Lieu précis du regroupement en présentiel	253/1	« un retour sur nos travaux de la phase 1 »
91/1	Paumée	256/1	« ma demande sur le module »
		258/1	« contact enseignant »,
		258/1	
FORUM M2g 2013-14		FORUM M2i 2013-14	
134/1	Accès au 1er cours		
135/1	Devoir Techno-Pédagogie		
136/1	Feuille de suivi global		
139/1	Cours Module3		
140/1	Etats d'âme		
141/1	Calendrier		
143/1	Besoin de conseils juridiques		
144/1	Participation aux forums/Soutenance		

**Tableau 8 : Thèmes des fils de discussions des étudiants [forums M2g et M2i]**

Les discussions répertoriées (tab.8) sont avant tout des demandes d'information. Les étudiants recherchent un complément d'information concernant le déroulement de leur parcours de formation. Ces discussions se concentrent essentiellement dans les trois premiers mois de l'année de formation.

Dans ce questionnaire étudiant, nous rencontrons également des demandes d'aides, que nous retrouvons tout au long de l'année et cela dans les deux terrains observés. Le tuteur interagit avec les étudiants pour répondre directement à leurs questions, pour fournir des renseignements

complémentaires dans une discussion en cours ou encore pour apporter son aide et ou un conseil aux étudiants même s'il n'a pas directement été sollicité. Il réagit en fonction de la forme prise dans le questionnement par les étudiants.

En début d'année, les étudiants abordent des sujets typiques d'un début de formation comme dans les exemples ci-dessous,

n°discussion	Questions des étudiants M2g
1	<p><i>Question sur la messagerie ENT</i>  <i>Par Etu17,</i>  <i>samedi 13 octobre, 21:19</i>  <i>Bonjour,</i>  <i>Je viens vous poser ma petite question. Je tiens à transférer les mails qui arrivent sur ma boîte ENT vers ma boîte perso. J'ai beau chercher dans toutes les options, je ne trouve pas ce qui correspond au transfert des mails vers une autre adresse. Quelqu'un peut-il m'aider ?</i>  <i>Merci beaucoup par avance.</i>  <i>Etu17</i></p>
2	<p><i>Regroupement en présentiel</i>  <i>Par Etu25,</i>  <i>dimanche 14 octobre, 20:36</i>  <i>Bonjour à tous,</i>  <i>Je suis en demande de précisions concernant notre regroupement en présentiel et notamment sur sa durée prévisionnelle et sur les dates de celui-ci. En effet, je compte lors de ce regroupement activer mon Droit Individuel à la Formation ce qui nécessite une demande auprès de mon employeur et l'établissement d'une convention entre celui-ci et le SXXXX ...</i>  <i>Quelqu'un connaîtrait-il les dates car il me faudrait anticiper largement cette question ?</i>  <i>D'avance merci</i>  <i>Bien à vous,</i>  <i>Etu25</i></p>

**Extrait 28 : Deux questionnements d'étudiants [forum M2g]**

Dans les deux extraits présentés (ext.28), deux étudiants s'interrogent respectivement sur l'usage de la boîte mël (discussion1) et sur l'organisation d'un évènement pendant la formation (discussion2). Dans les deux cas, les étudiants n'interpellent pas directement le tuteur, ils s'adressent dans le forum à l'ensemble de la communauté d'apprenants. Mais le tuteur s'empare du questionnement car celui-ci concerne tous les étudiants de la promotion.

N°discussion	Réponse du tuteur au questionnement des étudiants M2g
1	<i>Par Tuteur,  lundi 15 octobre, 10:44  Bonjour à toutes et tous  bonjour Etu17,  Je vois que tu as la réponse au mail que tu m'as envoyé concernant ta boîte mail, parfois et même souvent la réponse arrive plus vite sur le forum que par mail.  Donc n'hésitez pas à communiquer sur les différents forums proposés.  Bonne journée  Tuteur</i>
2	<i>Par Tuteur,  lundi 15 octobre, 10:29  Bonjour à toutes et à tous  Oui, je vous confirme également ces dates. Elles sont inscrites sur le programme des cours (toute en haut de la page)  Bonne journée  Tuteur</i>

**Extrait 29 : Réponses du tuteur au questionnement des étudiants [forum M2g]**

Dans ces échanges, les questions posées par les étudiants (ext29) appellent des réponses personnalisées. Ainsi la première réponse (discussion 1, ext.29) s'adresse à l'étudiant Etu17 puisqu'il est nommé, mais également à l'ensemble des étudiants qui ont participé à la discussion. Le message apporte un complément d'information et encourage l'échange entre les étudiants sur le forum. Les messages des discussions présentées (ext.28 et 29) représentent des échanges classiques de questions-réponses souvent rencontrés dans les deux forums des deux formations de nos terrains (M2g et M2i).

Parfois la collection de données met en lumière des échanges, où le tuteur n'a pas de réponse à apporter directement, dans ce cas les étudiants seront réorientés vers les personnes-ressources susceptibles de leur apporter un retour, comme dans la discussion qui suit où à la question posée par un étudiant :



*Question Stage*

*Par Etu17,*

*samedi 13 octobre,, 21:22*

*Bonsoir,*

*Je profite du début de la formation pour poser des questions au sujet du stage. J'ai bien lu dans la présentation de la formation faite par les tuteurs qu'il faut se dépêcher d'y penser au plus tôt. Or, j'aimerais beaucoup et j'ai déjà un contact mais il me demande des précisions sur le contenu du stage et là, je ne sais pas quoi lui répondre. Y-a-t-il un cadre défini ? Que sommes-nous censés faire pendant ce stage, etc ? Voilà autant de questions que je me pose.*

*Merci de votre participation ;-)*

*Etu17*

**Extrait 30 : Question amorçant une discussion entre étudiants et le tuteur [forum M2g]**

Ce message (ext30) amorce une discussion entre trois étudiants et où l'intervention du tuteur vient juste compléter l'information. Dans cet exemple, la discussion consiste en un échange d'information et de réorientation des étudiants vers un autre interlocuteur. Un premier étudiant (Etu17) débute la discussion en postant un message dans le forum afin d'obtenir des informations sur le déroulement du stage obligatoire dans la formation « *Je profite du début de la formation pour poser des questions au sujet du stage.* » [Etu17]. Un deuxième interlocuteur manifeste également son besoin de renseignement sur le sujet en se joignant à la discussion. « *Je n'ai malheureusement pas d'éléments de réponses à t'apporter mais mes interrogations sont en partie similaires [Etu25]* » Puis un troisième étudiant [Etu23] interpelle directement le tuteur, « *on a tous visiblement les mêmes interrogations (contenu du stage, durée, à quelles dates). Peut-être Tut1 pourra-t-elle nous en dire plus ? [Etu23]* ».

La réponse du tuteur se découpe en deux parties, d'une part il informe les étudiants qu'une rubrique sera dédiée aux informations concernant le stage « *La personne qui pourra le mieux vous informer sur les stages est Ens8. Il ouvrira un espace d'échange pour répondre à vos interrogations concernant le stage et le rapport de stage* » [Tut1 lundi 15 octobre, 10:54] et d'autre part, il donne des informations généralistes sur le déroulement du stage. « *Je peux tout de même vous dire qu'il n'y a pas de dates fixes pour le stage, certains étudiants commencent très tôt leur stage, mais attention de ne pas vous précipiter, prenez le temps de faire votre choix. Le stage est d'une durée de 6 mois maximum* » [Tut1, lundi 15 octobre, 10:54]. Dans cet échange entre les étudiants et le tuteur, nous notons que le travail consiste à donner de l'information généraliste et d'orienter les étudiants vers les personnes susceptibles de leur apporter une information spécialisée lorsque la réponse n'est pas disponible immédiatement.

Alors que dans d'autres échanges, le tuteur se fait l'intermédiaire ou le médiateur entre les étudiants et les enseignants Dans l'exemple, que nous présentons ci-dessous, un cours annoncé dans le calendrier de la formation n'est pas disponible sur la plateforme et provoque une demande d'information supplémentaire de la part des étudiants.

*Ouverture de cours*  
*Par Etu17,*  
*mardi 30 octobre, 13:56*  
*Bonjour,*  
*Je ne vois pas, dans mes cours, le nouveau cours annoncé par Tut1 et qui devait commencer hier le 29 octobre. Et vous, avez-vous accès à ce nouveau cours ?*  
*Merci de votre participation.*  
*Etu17*

**Extrait 31 : Question d'étudiant amorçant une discussion [forum M2g]**

Cette première question appelle un commentaire d'un autre étudiant, « *effectivement il devait y avoir un nouveau cours : si on se base sur le calendrier de la formation il s'agirait du cours "Module4" (avec Ens1). Mais je n'ai rien vu non plus :/ Il faudrait peut-être essayer de la contacter...* » [Etu12]. Et en réponse le tuteur donne une première information « *J'ai envoyé un message à Ens1, j'attends la réponse. Il y a peut-être un changement dans le calendrier. Je vous tiens au courant* » [Tut1 mardi 30 octobre, 14:40]. Ce qui dès le lendemain lui permet d'annoncer l'ouverture du cours. « *Bonjour à toutes et à tous, le cours Module4 de Ens1 est maintenant ouvert. Bon courage* » [Tut, mercredi 31 octobre, 10:11]. Dans cet échange, le tuteur prend en charge la demande, il s'agit de vérifier une information en interpellant l'équipe pédagogique afin d'obtenir rapidement une information pour que les étudiants ne perdent pas de temps. La réactivité du tuteur a son importance dans le fait de maintenir une présence sur la plateforme. Dans cette analyse, nous avons observé que le tuteur concentre son activité sur l'information et sur la médiation avec l'équipe pédagogique.

Comme nous venons de le voir dans l'exemple précédent, une part des échanges concerne la demande d'information mais le tutorat asynchrone réactif ne concerne pas seulement cet aspect. En effet, les messages des étudiants peuvent également concerner la demande d'aide et l'apport de conseils sur les méthodes de travail. Ainsi nous présentons deux cas illustrant cette pratique. Dans le premier, le tuteur intervient pour conseiller les étudiants dans leur démarche de création d'un groupe dans un réseau social et dans le deuxième cas où il intervient après une demande

formulée dans le forum par un étudiant recherchant de l'aide afin de résoudre un problème d'organisation.

*Groupe Facebook ?*

*Par Etu17,*

*lundi 22 octobre, 22:06*

*Bonsoir,*

*Je ne sais plus où j'ai lu, dans les messages postés dans un des cafés étudiants certainement, qu'un groupe facebook existait l'année dernière pour les étudiants en M1. Existe-t-il toujours ? Les nouveaux M2, et ils m'ont l'air nombreux, peuvent-ils vous rejoindre ?*

*Cela fait depuis que j'ai lu le message au sujet de ce groupe facebook que je voulais demander ce qu'il en était, mais ce qui m'a décidé aujourd'hui c'est le plantage de moodle et de l'ENT ce week-end. J'ai eu beaucoup de mal à accéder à la plateforme samedi et dimanche (j'avais droit à une belle page 504 Gateway) et pouvoir échanger à ce sujet avec d'autres étudiants m'aurait rassuré.*

*Alors qui peut nous orienter à ce sujet ? Merci par avance.*

*Etu17*

**Extrait 32 : 1<sup>er</sup> message concernant la constitution d'un groupe FaceBook [forum M2g]**

Dans ce premier cas [ext.32], le message de départ posté sur le forum porte sur la création d'un groupe d'étudiants de la promotion (M2g) sur le réseau social Facebook. La discussion se déroule entre huit étudiants. Les étudiants ne s'adressent pas au tuteur, ils échangent entre eux sur l'opportunité d'ouvrir ou non un groupe sur un réseau social en dehors de la plateforme de formation. Certains étudiants sont pour, « *ce qui m'a décidé aujourd'hui c'est le plantage de moodle et de l'ENT ce week-end. J'ai eu beaucoup de mal à accéder à la plateforme samedi et dimanche (j'avais droit à une belle page 504 Gateway) et pouvoir échanger à ce sujet avec d'autres étudiants m'aurait rassuré* » [Etu17 22 octobre, M2g], « *Pour moi aussi, la plateforme n'est vraiment pas l'outil idéal pour communiquer* » [Etu21, 22 octobre, M2g]. D'autres sont réticents, « *Ça n'a pas été le cas pour moi, qui n'étant pas une fanatique de Facebook et n'y étant pas connectée toute la journée, n'ai pas eu les informations et communications que les étudiants se passaient [...] Alors centraliser ou décentraliser ? Je ne sais pas quoi vous dire...* » [Etu7].

Le tuteur intervient dans la discussion « *Pourquoi pas, cela participe à l'autonomie dans l'apprentissage, mais comme je l'ai déjà signalé, n'oubliez pas que le canal officiel d'information est moodle* » [Tut1,]. Il participe à la conversation en tant que conseiller, au fait de ce type de situation « *Je vous précise cela car l'année dernière, les étudiant(e)s avaient fini par ne poser leurs questions que sur un groupe créé dans g+ et des informations importantes*

*leur ont parfois échappé » [Tut1, mardi 23 octobre, 10:02]. Dans un dernier échange entre étudiants « Au fil des discussions j'ai l'impression qu'il y a du pour et du contre. Perso je suis plutôt pour : ça ne fait que rajouter un moyen, qu'on peut utiliser ou pas, du moment où on garde en tête que l'activité principale se déroule ici. [...] » [Etu22] et le tuteur « Effectivement Etu22, C'est un bon moyen de ne perdre aucune info et d'être sûr que tous les messages importants sont dans moodle et visibles aux autres étudiants de la communauté d'apprentissage qui se crée toute au long de l'année universitaire. » [Tut1, jeudi 25 octobre, 17:06], nous constatons que le tuteur essaie de maintenir une présence sur la plateforme « officielle » de la formation sans brider pour autant le besoin d'autonomie des étudiants.*

Dans d'autres cas, les étudiants postent sur le forum de l'espace tutorat des messages exprimant un sentiment personnel ou une demande les concernant directement.

*Etats d'âme  
par Etu1\_21,  
mercredi 4 décembre, 22:13  
Bonsoir à toutes/tous,  
Vous écris pour vous dire que le rythme des cours me semble très rapide. Je suis très en retard sur tout. Quotidien, stage (il a commencé ce 03 décembre), cours du master...Je suis également une formation préparatoire au TOEIC...J'ai vraiment du mal à tout mener de front.  
Qu'en est-il pour vous ?  
Etu1\_21*

**Extrait 33 : Message d'étudiant en difficulté [forum M2g]**

Dans le premier extrait (ext.33), un étudiant s'adresse à l'ensemble de la communauté pour exprimer un mal être, mais le commentaire vient du tuteur. Il se veut rassurant en livrant sa propre expérience. « Bonjour Etu1\_21, Le mois de décembre est toujours une période un peu difficile. La fatigue commence à se faire sentir, la période des vacances se profile, c'est souvent la période où tout le monde à une baisse de régime. » [Tut1]. Il illustre son propos avec des arguments en lien avec la motivation « Mais c'est aussi la période (pendant les vacances) où on revoit ses objectifs et ses motivations et en général cela permet de redonner un coup de pouce à sa formation » [Tut1]. Et il essaie de lancer le débat « Voyons un peu ce qu'en pensent les autres étudiants. En attendant bon courage » [Tut1, jeudi 5 décembre, 16:32]. En réponse Etu1\_21 témoigne du soutien que lui apporte la réponse du tuteur « Merci Tut1 pour le soutien

! » [ *Etu1\_21*]. Il n’y aura pas de commentaires des autres étudiants alors que le message s’adressait à l’ensemble de la promotion. Ce type de sujet est pourtant très présent tout au long de l’année, mais nous le verrons, il s’exprime majoritairement dans le courrier électronique.

Dans un deuxième extrait, nous observons qu’un étudiant s’adresse directement au tuteur dans le forum.

*Paumée*  
*Par Etu17,*  
*jeudi 7 mars, 14:58*  
*Bonjour Tut1,*  
*Je suis un peu perdue en ce moment avec le grand nombre de cours et surtout le grand nombre de devoirs que nous avons à faire en même temps. D'habitude, dans mes formations à distance, j'ai une bonne vision à moyen terme sur ce qui est noté ou pas. J'entends bien que cela ne dispense pas d'une participation, autant que possible, à toutes les activités, mais cela permet quand même de savoir où placer ses efforts. Et quand on a, comme nous tous, une autre vie à côté (voir même plusieurs vies !), c'est indispensable.*  
*Ens1 nous a bien fourni un document il y a quelques mois à ce sujet mais il ne semble pas refléter la réalité. Qu'en est-il ? Pouvons-nous être mieux informés de la manière dont nous sommes évalués pour ce master ? (PS : nous sommes au semestre 2 depuis un moment et on ne sait toujours pas toutes nos notes de semestre1 et donc s'il est validé ou non, Mon ENT est toujours vide)*  
*Merci d'avance et je sais que cette information en intéressera beaucoup d'autres !*  
*Cordialement,*  
*Etu17*

**Extrait 34 : Message posté par un étudiant s’adressant au tuteur [forum M2g]**

Dans cet exemple (ext.34), le titre de la discussion « *Paumée* », nous donne déjà la teneur du propos. Nous sommes dans le domaine socio-affectif. L’étudiant cherche des conseils et de la motivation auprès du tuteur. « *Je suis un peu perdue en ce moment avec le grand nombre de cours et surtout le grand nombre de devoirs que nous avons à faire en même temps.* » [Etu17]. En fait le doute s’installe car Etu17 ne parvient pas à avoir une vue d’ensemble de son travail. Il se réfère à d’autres expériences vécues à distance. « *D'habitude, dans mes formations à distance, j'ai une bonne vision à moyen terme sur ce qui est noté ou pas* » [Etu17]. Sa demande porte donc sur des précisions concernant le déroulement de la formation. « *Qu'en est-il ? Pouvons-nous être mieux informés de la manière dont nous sommes évalués pour ce master ?* » [Etu17]. Sa dernière phrase nous met bien dans la situation typique du forum public. « *Merci d'avance et je sais que cette information en intéressera beaucoup d'autres !* » [Etu17].

La réponse du tuteur est donc collective, même s'il s'adresse nominativement à l'étudiant à l'origine de la question. Il fait le point sur le déroulement de la formation et le système de note, « *Le contrôle continu implique qu'il n'y a pas de partiel 1 et 2, [...] donc vous comprenez bien que le service de scolarité de la fac ne fournisse les notes sur l'ENT qu'en fin de formation* » [Tut1]. Il termine par une ouverture pour ne pas clore la discussion définitivement, « *J'espère avoir répondu à ta question Etu17, si non n'hésite pas à préciser ta demande d'information.* » [Tut1], et propose de continuer la discussion sur le forum, mais également de façon synchrone sur rendez-vous. « *Je vais d'ailleurs vous proposer de nouvelles plages horaires pour Skype si vous avez besoin dans la discussion « une rencontre skype » de ce forum* » [Tut1, vendredi 8 mars, 10:44].

Finalement, le caractère public du forum donne aux étudiants la possibilité de s'exprimer entre eux sur les différents sujets qui les occupent. Mais s'est également le moyen d'interpeller collectivement le tuteur pour obtenir des informations sur le déroulement des activités liées à la formation. Pour le tuteur, le forum donne l'opportunité de prendre le pouls de la communauté d'apprenants. En effet, il y circule beaucoup de messages qui donnent des informations sur les sujets qui intéressent les étudiants et leur préoccupation au quotidien. C'est également un moyen de toucher le plus grand nombre, en répondant sur le forum, le tuteur peut mutualiser ses réponses.

### **4.2.3 La personnalisation de la réponse dans le courrier électronique**

Pendant toute l'année de formation, les étudiants ont utilisé massivement le courrier électronique pour interpeller le tuteur dans les deux terrains d'enquête. En fait, le tutorat réactif ne faisant que répondre à un questionnement de l'étudiant, c'est bien celui-ci qui décide du choix de l'outil et de l'usage à lui donner dans la relation qu'il établit avec le tuteur (Charnet, 2003). C'est bien l'étudiant qui cherche à individualiser l'échange en interpellant, par courrier le tuteur, avec pour objectif d'obtenir une personnalisation de la réponse.

L'avantage des échanges interpersonnels est qu'il garantit à l'expéditeur, d'une part que le message ne sera reçu que par la personne à qui il est adressé, et d'autre part que la réponse sera, en principe, personnalisée en retour dans la mesure où celle-ci se fera par l'intermédiaire du même outil dans un souci de garder une relation sociale renforcée. Les échanges interpersonnels apportent une dimension particulière à l'échange. En effet, le courrier

électronique est choisi par les étudiants comme moyen le plus efficace pour joindre et entrer en relation avec le tuteur afin de poser toutes les questions qui touchent à leur situation personnelle.

Les sujets abordés lors de ces échanges sont multiples comme dans le forum. Ils concernent, entre autres, le déroulement de la formation, les problèmes techniques rencontrés, ou encore les difficultés de prise de contact avec l'équipe pédagogique ou d'autres étudiants pour un travail collaboratif. Les demandes émanant des messages électroniques sont le reflet des demandes que nous pouvons lire dans le forum avec comme différence une interpellation individuelle et personnalisée en fonction de sa propre situation. Ainsi nous allons retrouver dans les questionnements des messages, des demandes assez similaires aux questions rencontrées dans les forums, mais à titre personnel.

*De Etu15 A tut1  
Date Sat, 10 Nov, 15:44:32 M2g  
Objet cours manquants  
Bonjour Tut1,  
Je me connecte aujourd'hui après 2 semaines d'absences car j'étais en vacances.  
J'apprends l'existante d'exercices à rendre pour le cours de Ens3 pour dans quelques jours. Je ne suis pas rassurée et cherche le cours en question [...].  
Je ne comprends pas et je suis assez paniquée compte tenue du court délai que j'ai pour faire ces exercices.  
Pouvez-vous faire quelque chose pour moi ?  
Merci d'avance.*

*Objet : Help : Absence de réponse de Ens1  
De : Etu21 A : Tut1  
Date : 17 janvier, 15:33 M2g  
Bonjour Tut1,  
Je t'adresse tous mes vœux pour cette nouvelle année. J'ai envoyé deux mails à Ens1 pour lui demander d'assurer le tutorat pédagogique de mon stage. Ils sont malheureusement restés sans réponse de sa part. Peut-être est-elle indisponible actuellement [...]. Peux-tu relayer ma demande auprès de Ens1 ?  
Je t'en remercie par avance,  
Bien cordialement,  
Etu21*

*Etu4tut1  
Date : Fri, 01 Feb, 11 : 05:45 M2g  
Objet : M2g - rencontre en présentiel  
Bonjour Tut1  
Je viens tout juste de découvrir les dates du présentiel (trop tard) du cours X...j'étais pas mal occupée par mon stage qui arrive à sa fin et je devais préparer ma*

*présentation...Puisque (d'après ce que j'ai compris) le présentiel compte pour la note, puis-je rejoindre le train en marche ? En te remerciant d'avance,  
Cordialement,  
Etu4*

*Objet: « au sujet du stage » M2i  
De: EtuT1A: Assist1  
Date : lundi 4 mars, 10:04  
Bonjour Assist1,  
Je voudrai me renseigner au sujet du stage, je voudrai savoir s'il est obligatoire et si je pourrais l'effectuer sur mon lieu de travail à xxxx en Algérie, sachant que je travaille au Centre des XXXX de l'université -Algérie.  
J'ai envoyé un message à Enseig1 deux fois mais je n'ai pas eu de retour.  
Merci de me répondre.  
Cordialement,  
EtuT1*

**Extrait 35 : Exemples de courrier électronique envoyés par les étudiants [M2g et M2i]**

Dans ces exemples (ext35), nous observons que les questions posées par les étudiants sont dans le même registre que les questions posées dans le forum. Mais, nous constatons également que les étudiants s'expriment sur leur cas personnel. Il s'agit de problèmes techniques, de difficultés rencontrées en début d'année dans la prise en main de la formation ou encore d'un besoin de feedback de l'équipe pédagogique. Malgré leur caractère individuel, ces demandes auraient pu être formulées dans le forum, car bon nombre de ces discussions portant sur le déroulement de la formation gagneraient à être publiées dans le forum car nous les retrouvons également très régulièrement dans la collection de messages issus du forum, pour une diffusion à tous des réponses du tuteur. Néanmoins, la question étant posé par courrier électronique, le tuteur choisira le même outil pour répondre et personnaliser cette réponse, à lui de prendre la responsabilité de doubler son message dans le forum si nécessaire. Ainsi dans l'exemple qui suit,

*« faire votre planning personnel »  
Assist1  
Le 11/10  
Bonjour à tous  
Je réponds ici à un mail d'un étudiant.  
Pour faire votre planning personnel, vous disposez du tableau et de la liste des taches. Vous remarquez également que les enseignants sont en train de déposer*



*leur scénario de cours dans lequel ils rappellent les dates des rendus des travaux. Il appartient donc à chaque étudiant de faire ensuite son propre planning. Bonne journée et bon week end Assist1*

**Extrait 36 : Réponse individuelle transférée dans le forum [forum M2i]**

Le message [ext.36] fait suite à un message envoyé par un étudiant par courrier électronique pour lequel le tuteur choisit de faire également une réponse dans le forum puisque le sujet peut intéresser d'autres étudiants.

En revanche d'autres messages amènent des réponses individualisées car le questionnement détaillé des étudiants appelle des réponses point par point, et donc appliqué à la situation de l'interlocuteur, comme dans l'exemple suivant dont nous allons détailler le déroulement de la conversation.

*Questions concernant le cours ModuleX  
De : Etu12 A : Tut1  
Date : 13 octobre, 15:29  
Bonjour,  
Je voudrais savoir ce que l'on attend exactement de nous concernant le cours ModuleX  
Car si l'on s'en réfère au calendrier celui-ci devrait déjà être terminé. [...] Cependant il ne me semble pas qu'on y ait fait référence dans le cours.  
Pareillement dans "les modalités de contrôle des connaissances" on parle d'un dossier constitué d'enregistrement et d'analyse de pratiques communicationnelles, d'un travail d'observation en groupe dans le domaine des techno-médias mais je n'en ai pas vu la trace. [...]. Dans le PDF "Le tutorat dans la formation M2g, il est indiqué qu'on a une fiche de suivi à remplir chaque semaine. Ou se trouve cette fiche ?  
Désolé pour ce long mail mais j'avoue être un peu inquiet...  
Heureusement je viens de voir sur le forum "besoin de tutorat" que je ne suis pas le seul dans cette situation.  
Cordialement,  
Etu12 M2g*

**Extrait 37 : Message d'étudiant interpellant le tuteur sur sa situation [M2g]**

Dans cet exemple (ext.37), la discussion porte le titre de « *Questions concernant le cours Module X* ». Cette discussion se déroule entre un étudiant et le tuteur. La demande de l'étudiant concerne un problème de compréhension de consigne dans un cours. « *Je voudrais savoir ce que l'on attend exactement de nous concernant le cours Module X* » (Etu12). Dans son mèl l'étudiant fait référence à plusieurs documents mis à disposition des étudiants en début d'année et qui se rapportent aux modalités de travail, au contrôle des connaissances et à l'évaluation. «

*dans "les modalités de contrôle des connaissances" on parle d'un dossier constitué d'enregistrement et d'analyse de pratiques communicationnelles, d'un travail d'observation en groupe dans le domaine des techno-médias » [...] « Il est aussi question d'évaluation de participation à des forums », (Etu12). Puis le sujet change, malgré l'annonce du sujet l'objet, il est alors question d'un point de tutorat. « Dans le PDF "Le tutorat dans la formation M2g, il est indiqué qu'on a une fiche de suivi à remplir chaque semaine. Ou se trouve cette fiche ? », (Etu12). Et dans un dernier point l'étudiant évoque un message déposé dans le forum, « Désolé pour ce long mail mais j'avoue être un peu inquiet...Heureusement je viens de voir sur le forum "besoin de tutorat" que je ne suis pas le seul dans cette situation », (Etu12).*

La réponse du tuteur se fait alors en deux parties, d'une part, il propose de diriger l'étudiant vers la personne ressource pour une réponse appropriée « *Certaines de vos questions concerne directement le cours de Ens1 poser la question dans le forum des étudiant(e)s de votre promotion ont surement la réponse le cours étant basé sur les échanges » (Tut1). D'autre part, il donne un élément de précision concernant l'utilisation du forum de cours et qui peut être étendu aux autres cours « De même en ce qui concerne l'évaluation de votre participation sur le forum, c'est l'échange entre vous qui intéresse l'enseignant(e) et qui intervient si ce qui est dit n'est pas pertinent. » (Tut1). Et d'autre part, le tuteur répond point par point au reste du message « Moodle je peux vous dire qu'il s'agit de se familiariser avec la plateforme, vous aurez au 2ème semestre un cours plus approfondi où on vous demandera de l'installer » (Tut1). Répondant ainsi à la question qui la concerne directement « pour la fiche de suivi, j'ai envoyé un mail dans les boites mails etu.univ xxx de tous les M2 Peut être ne l'avez-vous pas vue, je vous remets donc ici le message avec le lien pour vous y connecter » (Tut1, 15 octobre, 10:02).*

Nous observons donc que dans un premier temps de l'échange, le tuteur reformule les propos de l'étudiant dans un souci de bonne compréhension de la question posée. Puis il le renvoie son interlocuteur vers une autre personne-ressource en l'occurrence l'enseignant car il s'agit d'une question de cours. Dans un deuxième temps, le tuteur oriente l'étudiant vers le forum où une réponse à sa question a déjà été postée lors d'un précédent échange avec un autre membre de la communauté d'apprenants. Cette pratique est un moyen d'inciter l'étudiant à communiquer sur le forum, lieu d'échanges privilégiée dans la formation, tout du moins en ce qui concerne l'actualité de la formation. Elle rappelle également la situation précédente où l'on pouvait constater que le tuteur double ces réponses par une message sur le forum dans un souci de partage de l'information. De ce fait, le courrier électronique apporte une dimension particulière dans les échanges entre les étudiants et le tuteur. En effet, les échanges interpersonnels sont

souvent associés à un conflit (Ciussi, 2009), et les étudiants font donc appel au tutorat pour être remotivés, rassurés ou pour obtenir un soutien socio-affectif.

D'autres situations peuvent également se présenter, comme par exemple des besoins en matière d'accompagnement techniques, cognitifs, métacognitifs et affectifs, alors leurs prises en charge par le tuteur constitue un enjeu important dans la lutte contre l'abandon (Dussarps, 2014).

Dans ces conditions, les échanges touchent des situations beaucoup plus personnelles.

*De: EtuT19À: Assist1 cc A Enseig1  
Date : lundi 10 décembre, 10:57 M2i  
Bonjour  
Je vous fais ce rapide message pour vous informer que j'ai la sensation de "couler" et que je commence à accumuler du retard, du fait d'une grosse charge de travail professionnel.  
Retard que je ne pourrai pas rattraper avant les vacances scolaires. Je dois absolument prioriser mes actions. [...]  
Merci de vos retours  
EtuT19*

*De: EtuT19 À: Assist1  
Date : lundi 28 janvier, 05:59 M2i  
Objet: M2i / Chronique d'une Noyade en cours  
Bonjour tuteur  
Je te fais ce mail matinal car j'ai besoin de partager à propos du master M2i que je suis actuellement et dont je n'arrive pas à suivre le rythme. Entre les soi-disant 20 heures de travail hebdomadaire et la réalité il y a un gouffre. [...]. Or depuis décembre au niveau professionnel, ma charge de travail a considérablement augmenté [...]. Je n'arrive pas à assumer d'être au boulot de 8h00 à 20:00 + les études + vie de famille. Je suis complètement stressée et je me mets à paniquer, ce qui fait que le peu de temps que je peux consacrer aux études est parasité par la gestion de mon stress [...], Echanger avec toi me fera surement du bien.  
En attendant de te lire  
Bien cordialement  
EtuT19*

*De: EtuT5 À: Assist1  
Date: vendredi 17 mai, 21:06 M2i  
Bonjour Assist1,  
encore envie de pousser un coup de gueule !  
Le projet demandé par Enseig6 me semble disproportionné par rapport à nos disponibilités, nos possibilités d'organisation. [...] Il faut en plus constituer des groupes et bien sûr les personnes en difficulté et n'ayant pas encore pu se lancer*

*dans le projet vont se retrouver ensemble et en retard dès le départ. Les dead-line avec mention "avant minuit" me font dresser les cheveux sur la tête.  
Je suis vraiment sur le point de laisser tomber cette matière !! Aucun plaisir d'apprendre, uniquement du stress.  
Je vais essayer de m'inscrire à un tchat.  
A bientôt  
EtuT5*

*Objet : Besoin de discuter "avenir" :)  
De : Etu1\_25 A : Tut1.  
Date : 20 novembre, 09:49 M2g  
Bonjour Tut1,  
Ce petit mail, pour te demander si tu aurais un peu de temps à m'accorder sur Skype par exemple pour discuter d'orientation...  
Le temps passe vite et je me demande si l'an prochain, continuer en thèse est une bonne idée ... si j'en suis capable...  
Je ne connais pas vraiment son fonctionnement.  
D'avance merci,  
Bien cordialement,  
Etu1\_25*

**Extrait 38 : Messages envoyés par les étudiants par courrier électronique [M2g et M2i]**

Dans ces exemples (ext.38), les difficultés évoquées dans les messages des étudiants sont réellement des situations personnelles. Elles ne peuvent s'exprimer que dans le cadre d'un échange interpersonnel avec le tuteur. Cela implique une réponse adaptée de la part du tuteur confirmant qu'une « *analyse des interactions montre très nettement que les modes de relation mis en place dans l'accompagnement à distance sont des relations souvent chargées d'affects.* » (Oudart & Verspieren, 2009 : 108).

Nous pouvons alors noter que la notion de présence dans la distance, souvent évoquée dans la littérature sur le sujet du tutorat, est illustrée dans ces exemples par la présence des marqueurs de la proximité (Oudart & Verspieren, 2009) comme par exemple l'emploi d'un ton familier « *encore envie de pousser un coup de gueule !* » ou l'évocation de la vie privée dans le discours « *Je n'arrive pas à assumer d'être au boulot de 8 :00 à 20:00 + les études + vie de famille* ». Les différents exemples que nous avons pu évoquer dans ce paragraphe, nous montrent bien ce que le courrier électronique apporte à l'activité tutorale en matière d'individualisation de la situation pour plus de proximité avec une communauté d'apprenants qui ressent la distance comme un facteur d'isolement.

## 4.3 Le tutorat synchrone : prolongement des échanges asynchrones

### 4.3.1 L'interaction synchrone écrite

Dans l'interaction synchrone écrite (clavardage)<sup>31</sup>, les échanges se distribuent entre questions et réponses des interlocuteurs en temps réel dans un dispositif sociotechnique qui favorise la conversation sous forme écrite ou orale et participe à la socialisation des individus (Grebennikova Krasautsava, 2008).

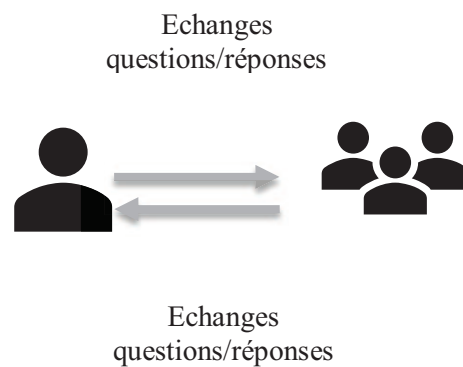


Figure 25 : Echanges synchrones en texte écrit

Le clavardage est choisi par les interactants pour son immédiateté et parce qu'il permet des occurrences dans plusieurs typologies de discours dont celui du socio-affectif (Lamy, 2006) comme l'illustre le tableau suivant.

---

<sup>31</sup> Néologisme québécois désignant la discussion écrite à distance en temps synchrone

Types de discours (par ordre de fréquence décroissante)	Contenu des échanges oraux- écrits parallèles ou croisés	Pourquoi le clavardage ? salutations,
Socio-affectif	Salutations, plaisanteries, compliments, excuses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour éviter de freiner la conversation</li> <li>• pour échanger des apartés. (NB le clavardage étant public, ceux-ci expriment un affect orienté vers le destinataire en même temps qu'une complicité avec le groupe entier.) pour</li> </ul>
Cognitif	Proposition d'idées, de documentation, de sites Internet	Pour communiquer une information <ul style="list-style-type: none"> <li>• non compatible avec l'oral (par exemple des statistiques ou une adresse Internet)</li> <li>• complémentaire par rapport à la conversation</li> </ul>
Méthodologique	Demande de clarification sur les consignes, devoirs et évaluation	Pour que restent visible à l'écran les traces des échanges
Linguistique	Vérification ou proposition de vocabulaire ; demande de corrections de vocabulaire ou de prononciation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour la visibilité des traces (vocabulaire notamment)</li> <li>• pour éviter de freiner la conversation</li> </ul>
Technologique	Demande d'aide ; proposition d'aide	Par nécessité (en cas de panne audio)

**Tableau 9 : Usages du clavardage (Lamy, 2006 : 5)**

Le clavardage est donc choisi pour sa capacité à construire une conversation en continue et en temps réel dans les terrains de notre enquête. Il complète les autres outils de communication en ligne que sont le forum et le courrier électronique. Il permet de communiquer des informations mais il a également une grande importance selon Lamy (2006) dans la naissance d'affect et de complicité entre les utilisateurs.

Pour organiser une rencontre synchrone entre les étudiants et le tuteur, il doit exister une entente préalable pour chacune des rencontres. Dans les deux terrains d'enquête (M2g et M2i) de notre recherche, les échanges synchrones ont été organisé par le tuteur à partir de rendez-vous proposés chaque semaine aux étudiants. Les échanges se sont déroulés entre le tuteur et un ou deux étudiants en audioconférence ou en messagerie instantanée. En messagerie instantanée, l'activité du tuteur consiste à inviter les étudiants inscrits dans l'espace d'échange. Puis il s'assure que toutes les personnes présentes sont dans de bonnes conditions de réception avant de les engager à s'exprimer en posant une première question.

L'utilisation de la messagerie instantanée écrite est essentiellement mise en place quand le nombre d'étudiants dépassent les trois interlocuteurs ou quand la liaison audio est mauvaise. L'avantage des échanges synchrones écrits restant lisibles à l'écran, nous nous sommes appuyés sur les traces écrites laissées par les interactants pour observer les similitudes des conversations synchrones avec les discussions des forums et les échanges dans le courrier électronique et l'organisation de ces conversations synchrones.

#### **4.3.2 La conversation synchrone : similitudes avec les autres médias de communication**

Pour faire un repérage systématique des thèmes abordés dans les conversations synchrones, nous avons procédé à l'identification de la question de départ posée par le tuteur, du questionnement des étudiants et des questions-relances du tuteur. Le tableau ci-dessous rassemble l'ensemble des thématiques abordées.

CLAVARDAGES M2g 2012-13		Type de rencontres	CLAVARDAGES M2i 2012-13		Type de rencontres
1	Trouver ses marques dans la formation.	Collective	3	Surcharge d'information	Collective
	Information sur le stage			Organisation du travail	
2	La constitution des groupes de travail	Collective	4	Demande de calendrier	Individuelle
	Composition de la promotion M2g			Gérer sa formation sur la plateforme	
3	Usage des forums ouverts sur la plateforme	Collective	5	La formation à distance	Individuelle
	Facebook			Rythme de travail	
4	Le regroupement en présentiel	Collective	6	Le choix d'un stage	Individuelle
	La constitution d'un trombinoscope			Trouver le bon rythme de travail	
5	Le mémoire	Collective	7	L'entraide	Individuelle
	La recherche d'un stage			Communication avec les enseignants	
6	Trouver ses marques dans la formation.	Collective	8	Demande planification	Collective
	La gestion du temps			Se projeter dans son avenir pro	
7	Problème avec l'accès à l'information	Collective	9	La dimension humaine	Collective
	Le groupe Facebook			Respect du planning de la formation	
8	Problème administratifs	Collective	10	Après le master, le doctorat	Individuelle
	Organisation de la communauté d'apprenants			Organisation du travail, rendu des TP	
9	Trouver ses marques dans la formation.	Collective	11	Déroulement des examens, stage, mémoire et soutenance	Individuelle
	La gestion du temps			L'afflux d'informations	
10	Problème avec l'accès à l'information	Collective	12	Organisation des groupes	Collective
	Le groupe Facebook			Organisation pédagogique des cours	
11	Problème administratifs	Collective	13	Demande d'information sur la formation	Individuelle
	Organisation de la communauté d'apprenants			Abs de travail	
12	Trouver ses marques dans la formation.	Collective	14	Organisation du travail	Individuelle
	La gestion du temps			Retard dans le travail	
13	Problème avec l'accès à l'information	Collective	15	Le cours d'anglais	Individuelle
	Le groupe Facebook			Information sur les stages	
14	Problème administratifs	Collective	16		Individuelle
	Organisation de la communauté d'apprenants				

CLAVARDAGES M2i 2013-14		Type de rencontres
8	Les outils nécessaires à la formation	Collective
	Les mémoires de fin d'année	
9	Point administratif	Collective
	Rôle du tuteur et organisation de travail	
10	Organisation dans son travail	Collective
	Le stage et mémoire	
11	Organisation de la formation	Collective
	Trouver son stage	
12	Constitution des groupes de travail	Collective

**Tableau 10 : Récapitulatif des thèmes des conversations synchrones [M2g et M2i]**

Contrairement aux communications asynchrones où la discussion ne porte que sur un thème à la fois, les communications synchrones s'organisent autour de plusieurs thématiques. Mais malgré cela les thèmes abordés sont similaires aux questions posées dans les autres outils de communication et touchent les différentes sections de la formation.

Dans l'analyse d'une conversation collective synchrone entre huit étudiants et le tuteur, nous retrouvons ainsi des sujets similaires aux thèmes rencontrés dans les autres outils des terrains d'enquête.



Sujets	Conversation
1/ Trouver ses marques dans la formation, les étudiants expriment leur sentiment	<p>[11:08:46] <i>Etu25: très bien Tut1</i></p> <p>[11:09:03] <i>Etu6: pour moi assez difficile au démarrage mais ça va mieux</i></p> <p>[11:09:24] <i>Etu21: Laborieusement, en ce qui me concerne</i></p> <p>[11:10:17] <i>Etu22: ca va, normal ;o) Juste pour savoir: le w end dernier je n ai pas réussi a me connecter à la plateforme ni a l'ent.. c etait que moi ou pas?</i></p>
2/ La gestion du temps	<p>[11:11:56] <i>Etu21: Les principaux pb : des cours complètement nouveaux et la gestion du temps... pas facile de se discipliner</i></p> <p>[11:17:29] <i>Etu25: Demarrage OK pour ma part, j'arrive pour l'instant à gérer l'équilibre entre mon travail et le master</i></p> <p>[11:17:49] <i>Etu25: même si j'ai de nombreuses contraintes</i></p> <p>[11:17:58] <i>Etu25: personnelles donc on s'adapte</i></p>
3/ problème avec l'accès à l'information	<p>[11:25:34] <i>Etu6: De mon côté, j'ai un problème avec l'accès à l'information. Je passe trop de temps à chercher dans les coins et recoins de Moodle pour m'assurer que je en suis pas passée à côté d'une info importante. Mais pour les cours, ça va, je suis autonome, j'ai l'habitude.</i></p> <p>[11:26:42] <i>Etu21: Je fais suivre tous les messages envoyés sur la plateforme dans ma messagerie, c'est plus facile...</i></p> <p>[11:28:01] <i>Etu22: pour essayer de ne pas raté d'info j ai mis mon adresse personnelle dans moodle pour voir les reponses des tchat.. du coup ca arrive sur mon mail et sur mon tel. (ah oui comme Etu21)</i></p>
4/ Le groupe Facebook, le sujet est relancé par le tuteur car des problèmes perdurent quant à l'éparpillement de l'information	<p>[11:33:36] <i>Tut1: pouvons-nous aborder le sujet du groupe facebook</i></p> <p>[11:33:37] <i>Tut1: ?</i></p> <p>[11:36:07] <i>Etu22: ben ca depend comment on voit la chose, si c'est juste un outil supplémentaire pour ne rien manquer ca peut etre utile, tant que le principal reste sr la plateforme.</i></p> <p>[11:36:36] <i>Etu21: Le pb, c'est que quand on y est pas, on se dit qu'on pas peut-être raté des infos...</i></p> <p>[11:40:20] <i>Etu23: Je crois que FB serait davantage utile pour des discussions informelles. Et pour ne pas toujours être sous l'oeil de Big Brother M2g.</i></p> <p>[11:41:00] <i>Etu25: et c'est vrai que Facebook offre une certaine convivialité</i></p>
5/ problèmes administratifs	<p>[11:48:37] <i>Etu22: question un peu plus personnelle quand je fais l'inscription pédagogique ca me mets les enseignement que j'ai déjà validé sauf que la dernière étape ne les prend plus en compte c est normal?</i></p> <p>[11:49:34] <i>Tut1: problème administratif je sais pas trop Etu22 je t'envoie le mail du service tout à l'heure par mail</i></p>

<p>6/ organisation de la communauté d'apprenants, un étudiant propose de s'organiser pour échanger des connaissances</p>	<p>[11:53:52] <i>Etu25: Pour ma part il me semblerait utile de formaliser et rédiger une synthèse des "outils pertinents" dans le forum en question</i>  [11:54:17] <i>Etu25: ceci pourrait constituer pour tous une "boite à outils" où piocher ses outils en fonction des besoins</i>  [11:55:07] <i>Etu25: un tableau très simple qui décrit le produit, la fonction et les modalités éventuelles d'inscriptions serait vraiment un plus à mon avis</i>  [11:56:39] <i>Etu25: ou on reprend (de manière synthétique !!!!)</i>  [11:56:47] <i>Etu25: les différents outils</i>  [11:56:55] <i>Etu25: et on les catégorisé et les classe [...]</i>  [11:57:30] <i>Tut1: avis aux amateurs là je vous laisse faire</i></p>
--	--

**Tableau 11 : Sujets 1 à 6 dans une conversation collective, [25 oct, M2g]**

Dans cette conversation (tab.11), les étudiants et le tuteur abordent toute une série de thèmes pourtant déjà abordés dans les discussions asynchrones. Les étudiants reviennent sur des éléments que l'on retrouve essentiellement en début d'année et qui concernent en grande partie l'organisation de la formation et la mise en place d'une communauté d'apprenants que l'on souhaite efficace. Ainsi dans les clavardages collectifs, les étudiants recherchent des informations sur le déroulement de la formation et sur tous ce qui touchent la vie de la communauté d'apprentissage. Nous sommes dans le prolongement des discussions du forum où les étudiants ne font que transférer leur questionnement en temps immédiat.

A la différence du clavardage collectif, le clavardage individuel est plus proche de la discussion interpersonnelle rencontrée dans le courrier électronique. Nous pouvons y reconnaître le même processus d'individualisation et le même questionnement que celui-ci. Les étudiants s'adressent directement au tuteur et posent des questions qui les touchent personnellement. Ainsi dans l'exemple suivant, l'observation d'une conversation individuelle a permis de repérer les thèmes abordés. Il s'agit d'une conversation entre un étudiant (EtuT29) qui évoque son projet personnel vis-à-vis de la formation et le tuteur (Assist1) dans la formation M2i. La conversation qui avait commencé en mode oral est interrompue pour des raisons techniques et reprend en mode synchrone écrit.

Sujets	Conversations
1./trouver le bon rythme de travail	[20:39:56] <i>EtuT29: donc je disais qu'il m'a fallu plusieurs semaines pour trouver un certain rythme de travail</i>
2/l'entraide	[20:41:52] <i>EtuT29: au début aussi je n'osais pas poser de questions sur Accel</i>
3/communication avec les enseignants	[20:44:56] <i>EtuT29: je ne sais pas si Enseig9 reçoit bien les commentaires</i> [20:45:13] <i>EtuT29: des fois on lui pose des questions qui ne trouvent pas de réponses</i>
4 /demande planification	[20:50:00] <i>EtuT29: en fait j'aurais bien aimé avoir,</i> [20:50:22] <i>EtuT29: un plan de cours qui me dirait ce que je saurai faire à telle étape,</i> [20:50:27] <i>EtuT29: où j'en serai en fait</i>
5/se projeter dans son avenir prof	[20:54:03] <i>EtuT29: c'est parce que notre projet à l'entreprise est de grande envergure on va dire</i> [20:54:30] <i>EtuT29: du coup je me demande si à la fin de ce master je serai capable ou non d'y arriver</i> [20:54:53] <i>EtuT29: je sais que c'est encore tôt pour le savoir mais parfois je me pose beaucoup de questions</i> [21:02:43] <i>EtuT29: ils ont reçu le prix de l'innovation hermes ien 2009 je crois</i> [21:03:07] <i>EtuT29: et donc en intégrant ce master je voulais apprendre à faire aussi bien sinon mieux qu'eux :</i> [21:03:09] <i>EtuT29: :D</i>
6/ respect du planning de la formation	[21:20:42] <i>EtuT29: quand on voit qu'un travail est à rendre obligatoirement pour telle date</i> [21:20:56] <i>EtuT29: est-ce que l'on peut la dépasser quand même?</i>

**Tableau 12 : Sujets 1 à 6 dans une conversation individuelle [22 nov M2i]**

EtuT29 se renseigne sur les apports de la formation par rapport à sa situation. Il présente son environnement professionnel et la raison pour laquelle il s'est engagé dans ce master. Nous voyons bien ici le caractère personnel de la démarche de l'étudiant s'inscrivant dans le domaine socio-affectif de l'activité tutorale. Dans ce cas, le tuteur use de compassion, d'empathie afin que soit maintenue la motivation de l'étudiant.

L'observation de ces six sujets (tab12), nous donne un bon exemple du questionnement des étudiants. En effet, les sujets abordés, dans cet exemple, sont le reflet de ce que les analyses du corpus, nous révèle sur les sujets abordés par les étudiants, que ce soit dans des échanges asynchrones ou dans des discussions synchrones, et quel que soit le mode de communication, individuel ou collectif.

### 4.3.3 L'organisation des conversations synchrones dans l'activité tutorale

Les rencontres synchrones s'apparentent à des réunions. Les étudiants se réunissent dans l'outil de clavardage, à une période précise, dans un but déterminé<sup>32</sup>. Ces conversations synchrones sont organisées dans les deux terrains d'observations (M2g et M2i) par le tuteur dans le but d'inviter les étudiants à poser des questions de façon plus spontanées et pour obtenir une réponse rapide. L'organisateur étant le tuteur, c'est lui qui accueille les étudiants dans « *la salle* » et qui démarre la réunion en posant une première question. Puis la réunion se déroule entre questions des étudiants et réponses du tuteur. Le tuteur organise le tour de parole entre questions et relances jusqu'à la fin de la rencontre. Le but de ces réunions synchrones est bien sûr de répondre aux questionnements des étudiants mais aussi d'entretenir une présence humaine dans un dispositif numérique au travers du maintien d'une actualité proche des besoins des étudiants.

La réunion synchrone est une activité ordonnée, structurée par une ouverture, un développement et une clôture et « *ces délimitations présupposent une structuration globale et une organisation de l'interaction reconnaissable.* » (Veyrier, 2010 : 43). Ainsi dans une réunion organisée par le tuteur, nous identifions ces différentes phases de l'ouverture à la clôture de la rencontre.

- L'ouverture du clavardage ;

Dans les terrains observés l'ouverture du clavardage repose sur la prise de parole du tuteur.

[20:28:32] Tut1: Bonsoir Etu17, Etu5 et Etu16 on attend les autres encore 5 mn  
20:34:45] Tut1: nous sommes nombreuses je pense que nous allons faire cette réunion à l'écrit en tchat

Extrait 39 : Prise de parole du tuteur [clavardage,22 oct, M2g]

Dans cet extrait (ex.t39), le tuteur s'assure des bonnes conditions de réception et de la présence de tous les interactants prévus pour la réunion. Le tuteur règle les modalités de l'échange s'assurant que les étudiants retardataires pourront rejoindre la réunion et que la qualité sonore sera correcte. Finalement, l'outil règle le statut de la conversation entre modalité écrit et audio. Il fait également l'économie de la vidéo pour résoudre un éventuel problème de faible

<sup>32</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/r%C3%A9union>

connexion internet, ce qui peut être le cas lorsque les étudiants se connectent de leur domicile ou que les étudiants réunis, sont trop nombreux.

Cette phase d'ouverture se poursuit par un échange de paroles commençant par les rituels de politesse entre les étudiants et le tuteur. Cela consiste à utiliser des expressions comme « *bonjour* » ou « *bonsoir* » dans la plupart des messages. Dans plus des trois quarts des cas, les interactants lui associent une extension de type « *à tous* », « *à toutes et à tous* », « *tout le monde* » ou l'usage du prénom que ce soit entre étudiants ou avec le tuteur et en associant parfois l'expression « *comment allez-vous ?* » ou « *comment vas-tu ?* ». Ces items sont les premiers éléments visibles permettant d'analyser la mise en place d'un contrat de communication et d'un lien socio-affectif pour l'accompagnement et l'entraide (Oudart, 2010).

- L'amorce du clavardage ;

Dans cette deuxième phase, la question de départ posée par le tuteur démarre véritablement la réunion. Elle permet de faire un premier tour de table pour lancer la discussion avec les personnes présentes et donne la possibilité d'avoir une vue d'ensemble sur les sujets qui seront abordés pendant la réunion. C'est aussi l'occasion de faire une photographie, à un instant précis, sur la nature des besoins de la communauté d'apprentissage. Ainsi cette question de départ est dans un grand nombre de discussion, une question très ouverte « *Alors comment cela se passe-t-il pour le moment ?* », ou « *Alors comment se passe le démarrage* », ou « *Alors faisons le point sur ce démarrage, est ce que tout va bien ?* ». Elle est utilisée dans les interactions multipartites et incite chacun à s'exprimer. Dans les rencontres interpersonnelles, la question du tuteur sera plus individuelle « *je vous écoute* », « *en attendant comment ça va ?* » voir plus personnelle « *j'ai vu que tu avais pris un peu de retard, d'où le mail de ce matin* ». La suite de la réunion est orchestrée par les réponses des étudiants à cette première question.

- Le déroulement du clavardage entre question de départ et questions de relance ;

Si nous reprenons notre exemple, (le clavardage du 22 octobre, de 20h20 à 21h35, M2g), à la question de départ du tuteur, « [20:36:22] Tut1: oui, alors comment se passe le démarrage ». Les étudiants répondent en exprimant leur ressenti avec des énoncés souvent courts,

« [20:36:31] *Etu7: lent* »  
[20:38:21] *Etu7: c'est bien qu'il y ait un planning*  
[20:38:57] *Etu1: démarrage tranquille*  
[20:39:00] *Etu1: ça va :)*  
[20:39:20] *Etu5: Maintenant que je suis enfin inscrite tout va bien*

**Extrait 40 : Réponses des étudiants [clavardage 22 oct, M2g]**

Il en est de même dans le deuxième terrain dans un clavardage collectif (du 22 octobre, de 20h25 à 21h3, M2i). A la question de départ du tuteur, [20:41:09] *Assist1: alors faisons le point sur ce démarrage, est ce que tout va bien ?* ». Les réponses sont du même ordre ;

[20:41:47] *EtuT24: Un peu noyée sous les infos*  
[20:42:03] *EtuT37: Pareil*  
[20:42:21] *EtuT1: moi aussi j'ai du mal à m'organiser entre mon travail et cette formation*  
[20:42:24] *EtuT24: J imagine que c est normal...?*  
[20:42:37] *EtuT5: C'est vrai qu'il y a énormément à ingurgiter d'un coup et il est pour l'instant difficile de trouver un rythme de croisière.*

**Extrait 41 : Réponse des étudiants [clavardage, 22 oct, M2i]**

Ces deux conversations, nous montrent que par cette question de départ, le tuteur veut faire le point pour orienter la suite la discussion. Il est à noter que nous avons rencontré le même type de réponse chaque fois que la question de départ était posée de cette manière. Nous verrons que ce type de questions, couplée aux questions de relance donnent au tuteur l'opportunité de conduire la réunion.

Puis, le déroulement des réunions se construit au fur et à mesure des questions posées tout au long de la rencontre et des questions de relance du tuteur pour animer la rencontre. Le travail du tuteur est alors de mettre en place, un système de relances qui permet de comprendre ce qui n'a pas été compris malgré la diffusion de l'information dans les échanges asynchrones proactifs, comme réactifs, et qui mérite un éclaircissement. Nous avons vu que la question de départ est très ouverte, le tuteur sonde son auditoire pour recevoir en retour un échantillon de réponses des étudiants sur lequel il pourra s'appuyer pour diriger la réunion. Les questions de relance permettent d'affiner la compréhension de la situation dans le questionnement des étudiants.

Question de départ du tuteur	Relances du tuteur
<p>[20:36:22] Tut1: oui, alors comment se passe le démarrage M2g, clavardage collectif du 22 octobre, de 20h20 à 21h35</p>	<p>[20:37:39] Tut1: les cours vont s'enchaîner, vous avez vu le planning [20:38:37] Tut1: pour les autres comment ça se passe ? [20:43:50] Tut1: oui ? [20:56:39] Tut1: qu'elle est le problème avec les forums [21:03:39] Tut1: d'autres questions ? [21:04:25] Tut1: Etu12 pour les groupes ? [21:14:39] Tut1: d'autres questions ? [21:31:34] Tut1: bien une dernière question peut être</p>
<p>[11:08:39] Tut1: bien, comment se passe votre mise en route ? M2g, clavardage collectif du 25 octobre, de 11h00 à 11h58</p>	<p>[11:10:15] Tut1: quels sont les problèmes que vous rencontrez ? [11:12:44] Tut1: avez-vous pensez au planning voir au rétro planning [11:14:49] Tut1: pour les autres [11:21:31] Tut1: d'autres questions ? [11:30:28] Tut1: d'autres questions ? [11:33:36] Tut1: pouvons-nous aborder le sujet du groupe Facebook ? [11:43:44] Tut1: Maintenant avez-vous d'autres questions ? [11:47:33] Tut1: une dernière question ? [11:53:08] Tut1: il reste 10 minutes si vous avez une dernière question</p>

**Tableau 13 : Les questions de relance du tuteur [clavardage du 25 oct, M2g]**

Question de départ du tuteur	Relances du tuteur
<p>[20:41:09] Assist1: alors faisons le point sur ce démarrage, est ce que tout va bien ?</p> <p>M2i, clavardage collectif du 22 octobre de 20h25 à 21h32</p>	<p>[20:50:38] Assist1: nous avons de nouveaux arrivants bonsoir</p> <p>[20:53:32] Assist1: bien , Est-ce que vous commencez à y prendre vos marques ? dans Accel</p> <p>[20:54:41] Assist1: quelle est la chose que vous consultez en premier</p> <p>[20:59:24] Assist1: avez-vous des questions précises pour le moment ?</p> <p>[21:03:57] Assist1: précises ta question EtuT24</p> <p>[21:07:24] Assist1: avez vous d'autres questions ?</p> <p>[21:11:38] Assist1: d'autres questions ? mais pas sur les cours car je vous renverrais vers l'ens mieux informer que moi</p> <p>[21:25:26] Assist1: d'autres questions ?</p> <p>[21:26:14] Assist1: une dernière question ou deux , une heure ça passe vite</p>
<p>[21:02:30] Assist1: alors comment se passe se début de formation</p> <p>M2i, clavardage individuel du 22 novembre, de 20h28 à 21h28</p>	<p>[21:04:38] Assist1: as-tu pu avancer un peu pour rendre les td prochainement ?</p> <p>[21:08:24] Assist1: mais tu pourras trouver un autre lieu de stage ?</p> <p>[21:11:36] Assist1: as tu des questions ?</p> <p>[21:13:36] Assist1: as tu fais le test d'anglais ?</p> <p>[21:14:50] Assist1: as tu pris contact avec d'autres étudiants</p> <p>[21:14:52] Assist1: ?</p> <p>[21:16:09] Assist1: as-tu pu rentrer en contact avec d'autres étudiants</p> <p>[21:16:11] Assist1: ?</p> <p>[21:16:59] Assist1: as-tu d'autres questions ?</p>

**Tableau 14 : Les questions de relance du tuteur [clavardage 22 nov, M2i]**

Les questions de départ et les questions de relance orientent la conversation. Le tuteur cherche avant tout à évaluer l'ambiance et à connaître la nature des événements susceptibles d'entraver le bon fonctionnement de l'activité de formation.

- La clôture du clavardage ;

Pour finir, la dernière phase, la phase de clôture, revient au tuteur. Nous retrouvons à nouveau les rituels de politesse. Il s'agit de clore une réunion dont la durée théorique était d'environ une heure. Ici, le tuteur mobilise une plus grande variété d'expressions pour clôturer la réunion. Ainsi au rituel classique « au revoir », « bonne journée », « bonne soirée », ou « à bientôt et bon courage », s'ajoutent des phrases d'encouragement ou d'incitation à rester en contact. Le tuteur fait un bref rappel de ce qui a été proposer ou dit pendant la réunion.



*« Je vous mettrai en ligne de nouvelle plage horaire pour d'autres skype »  
« Je fais passer l'information à ou aux enseignants concernés »  
« Je me renseigne et je reviens vers vous sur le forum pour vous donner la réponse »  
« Bonne soirée et n'hésitez pas à me dire par mail où tu en es »  
« Et bien nous pouvons nous dire au revoir et n'hésitez pas à me contacter si vous avez d'autres questions, »*

**Extrait 42 : Extraits de fermeture de clavardage [M2g et M2i]**

Il s'agit ici de clore la discussion, mais aussi de maintenir la présence et le lien d'entraide entre les étudiants.

Les thèmes de ces échanges sont assez semblables aux discussions rencontrées dans le forum ou dans le courrier électronique. Ces discussions synchrones sont essentiellement informatives, elles sont orientées vers la recherche d'une résolution des problèmes liée à la formation et son organisation, car les étudiants manifestent le besoin d'être informés pour s'organiser. Le questionnement fait souvent appel au tuteur comme personne-ressource pour s'informer sur le déroulement de la formation et ce qui les « attend » en matière de charge de travail. Ce constat, nous fait dire que les étudiants viennent chercher lors de ces réunions une confirmation ou un complément d'information qu'ils ne semblent pas avoir trouvé dans la documentation mise à disposition, n'y dans les autres outils de communication utilisée par le tuteur.

## 4.4 Bilan du chapitre

Dans ce chapitre, nous avons pu montrer que l'organisation de la communication tutorale repose sur des interactions asynchrones et synchrones. Les interactions asynchrones sont utilisées par le tuteur pour anticiper les besoins, pour interpeller ou pour répondre aux étudiants. Les interactions synchrones, à l'initiative du tuteur, prolongent les interactions asynchrones. Elles humanisent la relation qui s'établit entre les étudiants et le tuteur puisqu'il n'y a pas de délais entre la question et la réponse. L'organisation de la communication est donc une activité tutorale primordiale, elle maintient la cohérence de la communauté d'apprenants.

L'analyse de plusieurs discussions asynchrones et conversations synchrones montre ce qui se joue dans la démarche de communication du tuteur transversal. En effet, le but de ces échanges est de créer une relation durable tout au long de l'année afin de marquer la présence, de rompre l'isolement et de lutter contre l'abandon.

Ainsi, l'organisation de cette communication régit un ensemble d'activités comme l'accueil, l'information, le suivi des activités d'apprentissages de façon collective ou individuelle. Nous avons constaté que finalement quel que soit l'outil et quel que soit le terrain nous rencontrons les mêmes interrogations de la part des étudiants.

# CHAPITRE 5

## 5 LES INTERVENTIONS TUTORALES : L'ACTIVITE DU TUTEUR TRANSVERSAL

L'activité tutorale transversale doit être associée à plusieurs pratiques dont l'intervention éducative. Comme l'intervention éducative, l'activité tutorale consiste à aider, conseiller, former, assister, supporter, soigner, adapter, insérer, animer, diriger, aviser, surveiller, prendre en charge, et dont la finalité bienveillante relève d'une position sociale fondée sur le souci de l'émancipation de l'être humain. (Lenoir & al, 2002). Citant Belin (1997) et Speamann (1997), Lenoir et al (2002) considère ce principe de bienveillance comme une attitude morale fondée sur l'indulgence où l'intervenant veille à mettre en place les conditions pour l'activité d'apprentissage. Définir et identifier ainsi les interventions tutorales permet de conceptualiser les pratiques d'interventions du tuteur transversal qui seront convoquées en fonction de l'interpellation des étudiants. Ainsi « *l'intervention s'avère être un travail réfléchi et réflexif de rationalisation et de prescription, une action de régulation finalisée menée par un acteur (l'enseignant) dans un cadre socialement normé* » (Lenoir & al, 2002 : 14). Cela implique que l'action se déroule d'une part avec la prise de connaissance de la situation, et d'autre part en se situant soi-même dans le dispositif. Ainsi l'enseignant ou le tuteur est en mesure :

- d'identifier la situation problème ;
- d'établir un jugement de valeur justifiant l'action ;
- de structurer l'action au sein du dispositif ;
- d'agir en situation ;
- d'évaluer l'actualisation de la situation.

Il est donc nécessaire d'organiser l'intervention tutorale transversale, dans la mesure où elle permet de changer une situation ou de résoudre un problème, illustrant la demande étudiante, en s'approchant au plus près d'un état satisfaisant pour l'étudiant. En conséquence, le tuteur doit être au centre d'une relation entre l'étudiants et l'équipe pédagogique d'une part, et être en

capacité de maintenir une liaison constante entre la formation et le dispositif numérique d'autre part. L'intervention tutorale consiste alors en une stratégie susceptible de « *poser une action en vue de changer quelque chose chez quelqu'un, en vue de résoudre un problème chez autrui* » (Lenoir, 2009 : 3).

Dans ce chapitre nous allons donc analyser des interventions spécifiques du tuteur transversal qui illustrent sa démarche et son activité. Nous présenterons son activité quotidienne en portant notre attention, sur :

- l'identification et l'interprétation des demandes des étudiants ;
- la structuration de la réponse à cette demande ;
- l'action et l'évaluation des résultats de la démarche.

## **5.1 L'identification et l'interprétation de la demande étudiante**

### **5.1.1 L'identification de la demande des étudiants**

L'identification de la demande étudiante passe par une phase de catégorisation qui permet de repérer et de regrouper les demandes par thème afin de procéder à un examen discursif des thèmes abordés dans le corpus (Paillé & Mucchielli, 2008). A partir de cette catégorisation, nous sommes en mesure de comprendre comment le tuteur caractérise les situations évoquées dans les messages des étudiants et comment il sera amené à interpréter la demande afin d'élaborer une réponse adéquate. Pour notre recherche, nous avons utilisé cette catégorisation afin de concevoir un répertoire thématique de demandes analysables. Notre compétence dans la compréhension du terrain et la récolte des données, nous ont guidé dans la conception de ce répertoire élaboré en plusieurs grandes thématiques, reprises dans un tableau interprétatif détaillant chaque thème en fonctions d'éléments récurrents repérer dans les messages.

Catégories	Thématiques des demandes des étudiants	Détails des thématiques (questionnement des étudiants sur)
1	L'organisation de la formation	Les modalités et le déroulement de la formation, de l'évaluation des différents cours Diffusion d'information sur la formation, calendrier, charte de l'étudiant, les regroupements etc Les annonces concernant la formation, le début de cours, les échéances etc
2	L'organisation de l'activité tutorale	L'accompagnement et le suivi des étudiants La communauté d'apprenants et l'entraide Diffusion de : veille, évènements, documents... Des rencontres synchrones
3	Les méthodes pour le travail à distance	La planification du travail tout au long de la formation, Le travail individuel et le travail de groupe dans la formation à distance Les outils pour communiquer et travailler à distance
4	Les problèmes techniques	Le fonctionnement de la plateforme de formation, des usages du forum et du courrier électronique Les problèmes d'accès à la plateforme ou aux cours
5	Les questions administratives	Inscription à un ou plusieurs modules de cours, L'usage de l'ENT, du contrat pédagogique, de prises de notes bibliothèque
6	La demande d'aide socio-affective et motivationnelle	Demande d'aide au tuteur quand le doute s'installe ou persiste La difficulté à exposer ses problèmes aux autres pour demander de l'aide Le sentiment d'isolement causé par un manque de feedback Demande de médiation dans les groupes ou avec les enseignants

**Tableau 15 : Catégories de sujets abordés dans les interactions étudiants/tuteur**

Ce tableau (tab.15) synthétise l'ensemble des sujets des discussions rencontrées lors de l'enquête menée dans les terrains M2g et M2i (§ annexe 2).

Le repérage des catégories de la demande étudiante donne lieu à un regroupement permettant de définir plusieurs champs d'interventions tutorales que sont :

- l'information et la redirection (cat 1 et 2) ;
- l'aide, l'accompagnement et l'encadrement (cat 3, 4 et 5) ;
- le soutien socio-affectif et motivationnel (cat 6).

Ces interventions renvoient à l'acquisition de compétences spécifiques pour le tuteur transversal. En effet, de par ses fonctions, il détermine ses actions selon le champ mobilisé par les questions posées.

L'action d'informer et de rediriger les étudiants dans leur besoin de se documenter (tab.15 cat 1 et 2) demande au tuteur une capacité à réunir et à mobiliser cette information. Cette compétence relève d'une bonne connaissance de la formation et de son environnement, afin de diffuser une information pertinente et juste. Dans le même temps, il est primordial de savoir la mobiliser afin de répondre aux questions des étudiants. Cette activité intervient essentiellement en début de formation même si l'on peut la retrouver toute au long de l'année, mais nous constatons une baisse de cette activité au fur et à mesure de l'avancement dans la formation.

Les activités d'aide, d'accompagnement et d'encadrement se déroulent tout au long de la formation et requièrent de la part du tuteur une intervention quotidienne. Le tuteur intervient dans le domaine technique, organisationnel ou méthodologique (tab.15, cat 3 à 5). Nous avons observé une certaine récurrence dans les thématiques des fils de discussions, ce qui participe à maintenir cette présence dans les forums. Comme par exemple dans ces fils de discussions issus des forums des deux terrains d'enquête et que nous présentons ci-dessous.

***Une rencontre Skype***

*Par Tut1,*

*vendredi 19 octobre, 11:06*

*Bonjour à toutes et à tous*

*Je vous propose de faire une petite réunion skype pour faire le point sur ce début d'année universitaire. Nous pourrons aborder les problèmes d'organisation que vous avez peut-être rencontrés.*

*Deux dates pour commencer :*

*Le mardi 23 octobre de 20h30 à 21h30 et le jeudi 25 octobre de 11h à 12h*

*D'autres dates suivront si vous n'êtes pas disponible pour ces deux premières dates.*

*En attendant la réunion vous pouvez déposer vos questions sur les thèmes que vous voulez aborder dans ce fil de discussion. Attention il s'agit de questions d'ordre*

*général et pas des questions de cours où l'enseignant est mieux placé que moi pour vous répondre.  
Je mets **ici** un lien pour vous inscrire sur la plage horaire qui vous convient, cela me permettra de savoir combien nous seront pour cette première réunion.  
Cette réunion se déroulera sur skype voici mon pseudo : Tut1xxx  
Bonne journée  
Tuteur*

**Extrait 43 : Message de la discussion « une rencontre Skype », [forum M2g]**

Dans le cadre de l'accompagnement, ce message (ext.43) propose de mettre en place des rencontres synchrones régulièrement.

Dans cette même thématique, un autre message conseille aux étudiants de surveiller les ouvertures de cours,

***Ouverture de cours***  
*Par Tut1, mardi 13 novembre, 18:42*  
*Bonsoir,*  
*Un nouveau module de cours sera mis en ligne mercredi 14 novembre*  
*il s'intitule :*  
*Recherche en analyse des usages éducatifs et numériques*  
*Ce module de cours fait parti de l'UE V32SLG8 : Processus d'innovation,*  
*interactions, travail collaboratif*  
*Il est animé par Ens 4*  
*du 14 novembre au 23 novembre*  
*Bon courage*  
*Tuteur*

**Extrait 44 : Message de la discussion « ouverture de cours » [forum M2g]**

Le message informe régulièrement les étudiants sur les événements à venir, concernant les cours, en fonction d'un calendrier établi pour l'année.

D'autres fils de discussions suggèrent de mettre en place une veille documentaire ou des synthèses de rencontre skype

***« Synthèse du tchat »***  
*Assist1*  
*Le 24/09*  
*Bonjour à toutes et à tous*  
*Voilà en pj le tchat d'hier soir lundi 23 sept*  
*bonne journée*



*Assist1*

*Doc : inf-tchat\_23\_sept\_M2\_15.pd*

**Extrait 45 : Message de la discussion « synthèse de tchat », [forum M2i]**

Dans le courrier électronique, nous retrouvons également le même type d'intervention. Le tuteur marque sa présence par une activité de suivi qui se traduit par des messages de relance aux étudiants comme dans les deux exemples suivants.

***Objet M2g « début de la formation »***

*De Tut1 A Etu18*

*Date Mon, 05 Nov, 11:22:33*

*Bonjour Etu18*

*Sauf erreur de ma part, il semble que vous n'avez pas encore commencé les cours de master 2, et que vous ne vous êtes pas connecté à la plateforme d'enseignement. Rencontrez-vous des problèmes ? si tel est le cas n'hésitez pas à me contacter, car les cours vont se succéder, il y a des dates butoirs pour rendre les travaux dans chaque cours et vous risquez de prendre un retard difficilement rattrapable par la suite.*

*Vous pouvez me contacter par mail ou me demander un rendez-vous Skype pour que nous puissions en parler.*

*Bien cordialement*

*Tuteur*

*Tutrice en ligne*

**Extrait 46 : Courrier électronique de relance du tuteur [M2g]**

***Objet: M2i « retard ds les rendus de travaux »***

*De : Assist1 A : EtuT10*

*Date : 18 décembre, 09:36*

*Bonjour EtuT10,*

*Je remarque que concernant les cours de xx, xx, xx vous avez un peu de retard sur les rendus de travaux. Pouvez-vous me dire si vous rencontrez une difficulté particulière ou passagère ?*

*Dans l'attente de votre réponse*

*Bonne journée*

*Assist1*

**Extrait 47 : Courrier électronique de relance du tuteur [M2i]**

Ces relances régulièrement envoyés aux étudiants peu assidus (ext.46 et 47) participe à marquer la présence d'un suivi quotidien du tuteur auprès des étudiants de la formation.

Le dernier champ d'intervention touche un domaine spécifique dans la formation à distance. En effet, le soutien socio-affectif et motivationnel est omniprésent. L'activité tutorale s'installe par

le biais de plusieurs évènements qui se manifestent au fur et à mesure de la progression des étudiants dans la formation et de l'ambiance environnementale créé par les interactants de cette formation. La qualité de l'accueil et la création de la communauté d'apprenants ont un impact sur l'ensemble de ces interventions tutorales.

Ainsi l'observation des interactions entre les étudiants et le tuteur montre qu'une partie des actions de soutien socio-affectif passe par une stratégie où l'utilisation des formules d'adresse, des pronoms personnels « *tu* » ou « *vous* » et « *je* » ou « *nous* », de formules de clôture appropriée et de formules impliquantes (Gaillat, 2006) jouent un rôle à part entière dans un contrat tacite de communication établie par le tuteur.

L'exemple suivant montre bien l'impact des rituels de politesse et l'usage de pronom personnel sur les stratégies tutorales dans le domaine socio-affectif et motivationnel.

<p><b>Objet : « quelques petites questions à poser »</b> <i>De : Etu17 A : Tut1</i> <i>Date : Tue, 09 Oct</i> <i>Bonjour Tut1,</i> <i>[...] Tout d'abord, peut-on te tutoyer ou préfères-tu que nous te vouvoyions ? J'ai lu ta description ...</i></p>
---

**Extrait 48 : 1<sup>er</sup> message d'un échange en courrier électronique [M2g]**

Nous retrouvons ce phénomène dans la simple question d'un étudiant (ext.48), et l'utilisation du pronom personnel « *Tu* » exprime dès le premier message le degré de proximité que souhaite poser l'interlocuteur. Ce type d'échanges nous renseigne sur la mise en place de différents phénomènes de rapprochement telles que la proximité, et l'installation d'un lien socio-affectif pour une intervention tutorale adéquate.

Les ouvertures et les fermetures des messages, quel que soit l'outil utilisé, ont donc un impact sur l'accompagnement et l'encadrement des étudiants. Dans le forum comme dans le courrier électronique, nous retrouvons le même usage des pronoms personnels et des rituels de politesse établissant un contrat social dans les échanges. Mais c'est essentiellement dans le courrier électronique que nous rencontrons les marques du lien socio-affectif. En effet, dans le courrier électronique, nous retrouvons le même registre d'expression que dans une conversation en synchrone. Les échanges sont personnalisés. Nous retrouvons « *bonjour* » et « *bonsoir* » associé

au prénom. Le mot « *Madame* » est très peu utilisé il s'agit dans ces cas là d'un premier message d'étudiant.

Les fermetures des messages sont beaucoup plus diversifiées que les ouvertures de message. En effet, dans le forum, comme dans le courrier électronique, une grande variété d'expression est mobilisée par les étudiants et le tuteur. Ainsi certaines expressions viennent du rituel classique de la politesse « *cordialement* », « *bien cordialement* » parfois avec une note de proximité « *bien à vous* », « *bien à toi* » ou encore très respectueuse « *mes salutations* » « *respectueusement* ». Nous notons également des marques d'ancrage temporel pour situer la discussion dans un temps réel comme par exemple « *bonne journée, soirée ou week end* », « *à jeudi* », « *à demain* », « *à bientôt* », « *à plus tard* », qui contribuent à créer un lien s'inscrivant dans la durée et affirmant la présence de l'interactant dans un contexte donné.

Par ailleurs, nous décelons dans les fermetures, des éléments montrant des signes d'encouragement, « *bon courage* », « *bonne chance* », voir les prémices d'une personnalisation du message dans les échanges de courrier électronique, « *bon voyage* » qui suggèrent que l'étudiant et le tuteur ont échangé sur des sujets plus personnels. Ou encore des marques liées à la constitution de lien dans le forum avec l'expression « *au plaisir d'échanger ensemble* 🤝 » [etu25 M2g] qui semble montrer une certaine satisfaction de la présence de l'interactants pour de futurs échanges.

Dans notre analyse, nous avons pu mettre en évidence que les formes de politesse, rituels de communication, traduisent la mise en place d'un contrat social renforçant ainsi la cohésion du groupe (Picard, 1996). Ce constat est confirmé par l'observation des signatures des messages dont plus de la moitié dans les forums et les deux tiers dans les courriers électroniques sont signés par le prénom de l'interlocuteur aussi bien du côté des étudiants que du côté de la personne tutrice, marquant ainsi la volonté de créer du lien social. Les éléments que nous venons d'évoquer marquent le développement d'une proximité choisie par les interactants, mais ce n'est qu'un des éléments de l'émergence du lien social nécessaire à la mise en place de l'intervention tutorale.

Cette intervention du tuteur s'inscrit alors dans une interactivité qui lui permet d'interagir et de répondre à la demande d'aide en fonction de la situation (Pélissier, 2014). Ainsi,

« *l'aide peut être par exemple envoyée dans un courriel, visible dans des échanges sur des forums de discussion, ou encore être formulée dans un support vidéo. Elle*

*est disponible pour tous, sur la toile, ou transmise de manière plus individuelle ou collective, à un ou plusieurs destinataires du dispositif. Cette aide doit permettre à la personne aidée de résoudre son problème ou d'être accompagnée dans sa démarche d'apprentissage. (Pélissier 2014 : 42)*

La catégorisation par thèmes, mode de communication (asynchrone et synchrone) et mode d'interaction (proactif et réactif) ne s'affranchit pas de la prise en compte de l'outil (forum, courrier électronique et clavardage) pour identifier la demande et déterminer la démarche à entreprendre pour intervenir. En conséquence l'activité quotidienne du tuteur transversal consiste à identifier le sujet d'un message, sa provenance, son caractère collectif ou interpersonnel afin d'intervenir en adéquation avec le contexte du message.

Les plateformes de formation M2g et M2i sont configurées pour que toutes les personnes abonnées à un forum de discussion reçoivent automatiquement une copie de la discussion dans sa boîte de courrier électronique. Du fait de son statut, le tuteur est abonné à toutes les fils de discussion en rapport avec la formation dont il encadre les étudiants. De plus, il reçoit les messages qui lui sont adressés directement à titre individuel par les étudiants. Nous pouvons donc considérer que le tuteur dispose d'un ensemble d'éléments susceptibles de le maintenir informé sur ce qui se produit dans la communauté d'apprenants et dans la plateforme numérique, et d'appréhender la situation. A ce titre, il est en mesure d'intervenir soit de manière proactive lorsqu'il constate un problème, soit de manière réactive lorsqu'il est interpellé.

La catégorisation des sujets évoqués, transmis par les différents outils de communication, nous montrent que les interventions du tuteur sont multiples, et le sont en fonction du type de message envoyé par les étudiants. En effet, dans le chapitre précédent, nous avons vu que finalement la demande des étudiants n'était pas si différente selon les outils, le questionnaire posté dans le forum, ou le courrier électronique ou encore abordé directement lors des conversations synchrones. Mais en revanche, nous avons observé que la différence dans les échanges entre les étudiants et le tuteur se manifestait en fonction du niveau socio-affectif souhaité par les interactants et donc de l'outil choisi pour interpeller le tuteur. Ainsi la mission du tuteur est bien d'identifier la demande des étudiants selon la thématique abordée, mais également selon l'outil utilisé pour le solliciter, afin d'interpréter le degré d'exigence de personnalisation de la réponse attendue par l'étudiant que ce soit dans la demande d'information, d'aide ou dans le soutien socio-affectif.

## 5.1.2 L'intervention entre généralisation et individualisation

L'intervention tutorale se manifeste de plusieurs façons. Comme nous avons pu le montrer dans le chapitre précédent<sup>33</sup>, l'interaction tutorale se développe à la fois sur un plan collectif et sur un plan individuel. En effet, le tuteur est interpellé, tantôt dans le forum, tantôt par courrier électronique. De ce fait, les interventions tutorales seront impactées par le type d'interpellation choisie par l'étudiant lors de sa demande. Cette demande d'information ou d'aide, qu'elle soit collective ou individuelle, requiert de multiples actions de la part du tuteur. Après avoir identifié le problème, le tuteur mobilise ses connaissances dans tous les domaines touchant la formation afin d'apporter son aide à la résolution du problème posé.

Dans la sphère publique, les interventions du tuteur sont orientées vers l'ensemble de la communauté d'apprentissage via le forum ou dans les clavardages collectifs. Nous avons observé, dans ces échanges, que le tuteur répond à l'ensemble de la communauté car le sujet abordé dans le message par un étudiant a un intérêt pour l'ensemble de la communauté d'apprenants. Ainsi dans la série d'exemples qui suivent, nous constatons qu'il y a plusieurs types d'intervention. Soit le tuteur détient directement l'information et la communique sur le forum, soit-il ne la détient pas ou n'est pas en mesure de trouver une solution et il dirige le demandeur vers une personne ou un service détenant la solution. Il intervient pour :

- renseigner et conseiller ;

*Par Tut1,  
mardi 27 novembre, 16:36  
Bonjour Etu6 et Etu23  
Je pense que vous pouvez demander par mail à Ens5 son adresse mail est disponible dans la présentation de l'équipe pédagogique mais je vous la donne ici afin que vous puissiez être sur de choisir le lien.  
Ens5@univ-xxxx.fr  
bonne fin de journée  
Tut1*

**Extrait 49 : Réponse du tuteur, fil de discussions « Module 6 », [forum M2g]**

- rediriger ;

---

<sup>33</sup> Chapitre 4

*par Tut1,  
vendredi 8 novembre, 09:03  
Bonjour Etu1\_21  
Pour obtenir un délai il vaut mieux demander directement à l'enseignante, car c'est l'enseignant qui gère ses délais. En mettant en avant l'argument de l'arrivée tardive je ne pense pas qu'il y aura de problème. La bonne marche à suivre, c'est de lui envoyer un mail.  
Bonne journée  
Tut1*

**Extrait 50 : Réponse du tuteur, fil de discussions « Devoir techno pédago » [forum M2i]**

- partager son expérience ;

*Assist&  
Le 15/01  
Effectivement EtuT10, c'est un nouveau « gros mot » dans le paysage de la formation à distance. J'ai participé à ce MOOC, c'est une expérience intéressante. Si vous avez un peu de temps et que vous souhaitez faire un tour sur le MOOC ITyPA = le MOOC francophone « Internet tout y est pour apprendre » Voilà mon conseil pour ne pas vous perdre Après avoir vu comment cela fonctionne (liens sur la droite, continuer par <http://itypa.mooc.fr/forum/15> l'ensemble des lettres que l'on recevait dans nos boites mails ce sont des synthèses de ce qui se passe dans ce MOOC et voilà également ma modeste participation à ce grand MOOC <http://axxxxxxx.blogspot.fr>, bonne découverte. » Assist1 15 janvier, forum M2i.*

**Extrait 51 : Réponse du tuteur, fil de discussions « Les MOOCs» [forum M2i]**

Il devient :

- le médiateur entre les étudiants et les enseignants ;

*Par Tut1,  
mardi 30 octobre, 14:40  
Bonjour  
J'ai envoyé un message à Ens1, j'attends la réponse. Il y a peut-être un changement dans le calendrier.  
Je vous tiens au courant  
Bonne journée  
Tut1*

**Extrait 52 : Réponse du tuteur, fil de discussions « ouverture de cours » [forum M2g]**

- ou encore une personne ressource dans le partage d'expérience.

*Par Tut1,  
mardi 23 octobre, 10:02  
Bonjour Etu17  
C'est une initiative d'étudiant(e)s, je pense que les étudiant(e)s du m1 de l'année dernière pourront répondre. Les m1 de cette année semblent avoir eu le même type d'initiative. Pourquoi pas, cela participe à l'autonomie dans l'apprentissage, mais comme je l'ai déjà signalé, n'oubliez pas que le canal officiel d'information est moodle. Je vous précise cela car l'année dernière, les étudiant(e)s avaient fini par ne poser leurs questions que sur un groupe créé dans g+ et des informations importantes leur ont parfois échappé.  
Bonne journée  
Tut1*

**Extrait 53 : Réponse du tuteur, fil de discussion « Groupe Facebook » [forum, M2g]**

En intervenant de cette manière dans le forum, le tuteur apporte à l'ensemble des étudiants une même information, ancrant le forum comme outil de communication incontournable dans la formation.

Dans les conversations réunions synchrones collectives, essentiellement initiées par le tuteur en ligne, nous retrouvons à nouveau les mêmes interventions tutorales. Toute au long de la réunion, les questions sont posées par les uns et les autres, mais les demandes sont les mêmes et touchent avant tout le champ de la demande d'information et d'aide à la résolution de problèmes collectifs. Ces questions sont déjà abordées dans le forum mais il semble que l'outil synchrone apporte un complément d'information aux étudiants.

Nous prendrons comme exemple deux réunions collectives de début d'année qui finalement, abordent pratiquement tous les sujets déjà abordés dans le forum de discussion.

La première se déroule en clavardage le 22 octobre entre 20h25 et 21h32 avec une dizaine d'étudiants en formation M2i. Dans cette réunion les étudiants évoquent leurs problèmes d'organisation et d'utilisation des outils mis à leur disposition. Ils s'interrogent sur le moyen de s'organiser. Le tuteur propose une solution « [20:45:54] Tuteur : en effet le planning permet de se donner des plages horaires » et précise [21:16:33] Tuteur : comme je le disais plus haut et dans Accel, le planning est une bonne chose, l'un d'entre vous a parlé de rétro planning cela permet de ne pas manquer la date ». Ils souhaitent également des informations sur l'utilisation de la plateforme de formation, le tuteur guide les étudiants « [20:56:26] Tuteur : et je pense que vous pouvez commencer par les dernières ça reprend ce qu'il y a dans les mails ». Il donne des explication sur l'usage de la plateforme afin retrouver l'information « [21:01:27] Tuteur :

*quand vous allez dans le suivi vous avez la liste des taches », et propose un système d'organisation de la consultation des informations venant de la plateforme [21:19:11] Tuteur : EtuT13 pour ne pas se perdre dans la plateforme il vous trouver une façon de consulter qui soit pratique pour vous par exemple commencer par lire les dernières dans Accel et la liste des taches ». Il fait également preuve de compassion tout en rappelant aux étudiants la réalité de leur objectif [21:20:32] Tuteur : non c'est sur EtuT28 cela demande quelque sacrifice pendant un an mais dans votre planning il ne faut pas oublier de mettre quelques loisirs », il parle d'expérience. Pour finir, le tuteur rappelle quelques généralités sur la formation à distance [21:22:14] Tuteur : la formation à distance ne veut pas dire plus facile, car pour le cout il faut apprendre à organiser son travail seul ».*

Dans la deuxième réunion qui se déroule en clavardage le 08 octobre entre 18h30 et 19h45 avec une dizaine d'étudiants en formation M2i, les étudiants évoquent « *une sensation de noyade* ». Les informations qui arrivent dans les boites de courrier électronique, sur la constitution de groupe de travail et l'organisation du travail dans le groupe semblent les surcharger de travail. Dans cette conversation le tuteur réitère ses conseils « [18:35:45] Assist1 : Pour les mails il faut vraiment penser à mettre des filtres en place si non la noyade est proche c'est sur ». Il rappelle aux étudiants le mode de fonctionnement lorsque l'on choisit la formation à distance, [18:47:08] Tuteur : la formation à distance est justement basée sur l'entraide » et rappelle également l'organisation de groupe de travail collaboratif,

<p><i>[18:50:13] Assist1 : en effet les groupes se forment pour chaque atelier</i> <i>[18:50:42] Assist1: ils peuvent donc être différent d'un cours à l'autre</i> <i>[19:10:15] &lt; Assist1 &gt; vous pouvez partir de la date de rendu du travail pour faire votre planning</i> <i>[19:10:58] &lt; Assist1 &gt; pour les groupes la meilleure solution est un agenda commun comme disait EtuT1_16 sur skype</i></p>
--

**Extrait 54 : Conversation en clavardage collectif du 8 octobre, [ M2i]**

Le tuteur revisite quelques points d'organisation de la formation.,



[19:30:26] < Assist1 > EtuT1\_36 normalement vous avez toutes les taches de la phase 1,  
[19:32:23] < Assist1 > vous avez pourtant un tableau qui récapitule les taches,  
[19:32:34] < Assist1 > pour les consignes,  
[19:32:57] < Assist1 > vous pouvez demander à l'enseignant un complément d'information.

**Extrait 55 : Suite de conversation en clavardage collectif du 8 octobre [M2i]**

Au regard de ces deux analyses, des échanges issus du forum ou du clavardage collectif, nous avons constaté que l'activité tutorale collective se fixe essentiellement sur l'information et la résolution de problème pour l'ensemble de la communauté d'apprenants. Dans le forum l'intervention du tuteur permet alors de concentrer l'information et de la pérenniser. Le clavardage collectif vient en complément, le tuteur rebondit sur un détail ou précise une information déjà abordée dans le forum.

Alors que l'intervention tutorale dans ces outils collectifs se développe essentiellement en début de formation, nous avons constaté que le même type d'intervention tutorale se déploie dans ces échanges interpersonnels au sein du courrier électronique sur les mêmes thématiques, la différence portant sur l'individualisation de l'échange. Les étudiants choisissent d'interpeller le tuteur par mël plutôt que par le biais de la plateforme de formation. Le tuteur rencontre les mêmes sujets dans la demande des étudiants, la différence réside dans le fait que les étudiants ramènent la conversation à leur propre situation. Comme nous l'avons déjà signalé précédemment<sup>34</sup>, certaines de ces questions seraient abordées dans le forum pour que la réponse profite à tous. Mais, nous observons que l'usage du courrier électronique résulte d'une demande particulière et personnelle des étudiants, et implique une réponse individualisée et personnalisée. Interpellé de façon individuelle, le tuteur répond par le biais du même outil.

A la différence du forum dont les sujets sont développés chacun dans un fil de discussion, un message envoyé par courrier électronique par un étudiant comporte parfois plusieurs sujets comme dans l'exemple suivant.

---

<sup>34</sup> Chapitre 4

*Objet : Quelques doutes pour le stage M2g*  
*De : Etu10 A : Tut1*  
*Date : 3 décembre, 13:13*  
*Bonjour Tut1,*  
*Je dois rencontrer prochainement la structure avec qui je vais probablement faire mon stage, mais avant je voudrais vérifier quelques points avec toi.*  
*- A qui faut-il s'adresser pour valider la structure de stage et les objectifs de travail ?*  
*- Si j'ai bien compris, les étudiants en filière pro doivent travailler sur un dispositif de formation ou de médiation, cela n'a rien à voir avec le mémoire demandé pour les étudiants en recherche ?*  
*- Enfin, on parle aussi de rapport de stage, est-ce le terme qui correspond à la production du dispositif de formation, ou s'agit-il d'un autre document à prévoir ?*  
*Voilà, je te remercie pour les éclaircissements à venir, je voudrais être sûre de ce que je vais présenter et discuter pendant mon prochain entretien pour ce stage.*  
*Cordialement.*  
*Etu10*

**Extrait 56 : Demande étudiante « Quelques doutes pour le stage » [mèl M2g]**

Dans cet exemple (ext.56) le message porte sur :

- la validation de la proposition de stage ;
- une demande d'information sur les livrables attendus pour les devoirs ;
- un complément d'information sur l'organisation des stage.

En retour, le tuteur rappelle « *Ens8 est mieux placé que moi pour te répondre. Il vous demande de lui envoyer un état d'avancement de votre recherche de stage* », puis, il donne quelques informations générales sur le stage. « *Je peux tout de même te dire que le rapport de stage (une quinzaine de page) est un document différent de la contribution ou du mémoire* », puis il termine par un conseil, « *je te conseille de poser ta question dans le forum dédié aux échanges sur le stage et ou contacter directement Ens8 par mail Ens8@univ-xxxxx.fr* » Tut1, 4 décembre, 10:23 M2g. et prend le rôle de l'intermédiaire « *par contre je pense qu'il a oublié de vous ouvrir le lien pour déposer votre travail, je vais donc le contacter* » Tut1, M2g courrier électronique.

Le message de l'étudiant est une demande d'information qui aurait pu être posée dans le forum, bien que la question ait été posée de manière individuelle, le tuteur choisit de ne pas faire une réponse personnalisée. En effet, il opte pour une réponse généraliste qui renvoie d'une part l'étudiant vers la personne-ressource en charge de cette question et d'autre part vers un autre outil de partage. Le but est d'inciter les étudiants à s'inscrire dans une politique du partage de l'information mais aussi de l'entraide. Cette démarche est un point important dans la stratégie du tuteur souhaitant mettre en place une communauté d'apprenants et lutter contre l'isolement.

Dans d'autres cas, les échanges par courrier électronique sont véritablement traités de façon individuelle. Dans leur message les étudiants abordent uniquement des sujets les préoccupant personnellement. Ainsi dans l'exemple suivant un étudiant peu habitué à la formation à distance et au travail collaboratif demande conseil.

*Objet: « A propos du binôme de travail »  
De: EtuT2 À: Assist1  
Date : mardi 19 mars 2013 13:06  
Bonjour, notre chère Assist1,  
Pour ne rien te cacher, le e-learning n'est pas une voie facile.  
Seul devant un ordinateur, la démotivation arrive vite.  
mais à propos de binôme de travail, je n'ai pas reçu d'email de leur part.  
Respectueusement.  
EtuT2*

**Extrait 57 : Demande étudiante « A propos du binôme de travail » [mèl M2i]**

Dans sa réponse, le tuteur rassure l'étudiant, « *je sais que le travail à distance n'est pas une chose facile. J'ai moi-même été étudiante à distance pendant plusieurs années* ». Il l'encourage à communiquer, « *une chose que j'ai pu retenir c'est que le seul moyen de rompre l'isolement, c'est de communiquer avec les autres étudiant(e)s* ». Il propose de prolonger la conversation sur le sujet en skype. « *Si tu as le temps nous pourrions en parler un jour lors d'un Skype (tu peux me proposer une date si les plages horaires que je propose ne te conviennent pas)* ». Puis il aborde le sujet principal du message « *Pour ce qui est du travail de groupe, tu es en binôme avec EtuT24 dans le cours de Enseig14. EtuT24 t'a envoyé un message pour un premier contact et elle n'a pas eu de réponse* ». « *Je te conseille de lui envoyer un message si tu souhaites réaliser le travail demandé par Enseig14, car si EtuT24 n'a pas de nouvelle Enseig14, lui demandera de faire le travail seule (c'est ce qui est noté sur la plateforme)* ». Pour finir le tuteur propose à l'étudiant de rester en contact pour suivre l'évolution de la situation. « *Tiens moi au courant si tu ne peux pas réaliser ce travail, nous verrons comment faire* » [Tuteur, 19 mars, 16:28].

Dans cet échange de messages, le tuteur intervient à titre de conseiller. Il use d'empathie en partageant sa propre expérience d'usager de la communication et du travail à distance, il se montre disponible pour une aide personnalisée via une rencontre synchronisée. Mais il intervient également comme médiateur dans un problème de communication dans un travail en binôme dont l'étudiant est l'un des membres. En effet, le tuteur a eu connaissance de ce problème par l'autre membre du groupe, via le forum du cours concerné. Le tuteur n'intervient

pas ici directement entre les deux membres du binôme mais préfère conseiller à EtuT2 de prendre contact avec son binôme et propose de suivre l'évolution de la situation. Ce sont les prémices d'une éventuelle médiation à faire dans le groupe.

Au travers de cet exemple, nous pouvons évoquer une intervention tutorale fréquemment rencontrée pendant l'observation des deux terrains de recherche. Nous sommes en présence d'un cas d'interpellation individuelle porté par un étudiant qui demande une réponse personnalisée du tuteur. Or dans la réponse du tuteur, nous avons noté une allusion à une interpellation d'un autre étudiant dans un forum et concernant l'étudiant du message. Nous rencontrons ici les deux aspects de l'intervention tutorale entre individualisation et partage de l'information. Le tuteur choisit de respecter l'individualisation suggérée par le choix de l'outil, ici le courrier électronique, sans partager la réponse avec d'autres membres de la formation, mais nous verrons que parfois le tuteur opte pour un transfert de la discussion de la sphère pédagogique privée vers la sphère publique modifiant ainsi la trajectoire de l'élément d'information. Ainsi, les réponses ne génèrent pas l'ouverture de fils de discussion mais un message global où le tuteur répond point par point aux questions de l'étudiant, cela n'empêche pas l'établissement d'une discussion si les échanges de messages se répètent plusieurs fois dans la continuité du premier message.

Dans les conversations synchrones individuelles qui surviennent plus tard dans l'année, les sujets restent également les mêmes. La différence tient, comme pour l'opposition entre le forum et le courrier électronique, à un passage de l'intervention collective à celle de l'intervention personnelle. Ainsi dans une conversation individuelle (*clavardage du 12 nov M2i*) analysée ci-dessous, le tuteur propose des solutions en fonction de la situation personnelle de l'étudiant, « [21:06:08] Tuteur : si tu as besoin d'un délai », [21:06:45] Tuteur : il ne faut pas hésiter à expliquer ta situation à l'enseignant ». Le reste de la discussion est sur le même ton, le tuteur fait avec l'étudiant le point sur sa situation au regard du stage,

[21:07:32] *EtuT22: je devrais avoir mon courrier de preavis de licenciement ds les jours à venir.*  
[21:08:24] *Assist1: mais tu pourras trouver un autre lieu de stage ? Sur les démarches et les td à rendre.*  
[21:09:43] *Assist1: tant mieux car il y a pour le moment 3 devoirs obligatoire à rendre.*  
[21:13:36] *Assist1: as tu fais le test d'anglais ?*

**Extrait 58 : Conversation en clavardage individuel avec EtuT22 le 12 nov, [M2i]**

Ce type de conversation est le reflet des échanges par mèl fait avec d'autres étudiants. Nous sommes dans une démarche de suivi, le rôle du tuteur est de s'assurer que l'étudiant ne prend pas trop de retard, de le conseiller et de l'encourager pour qu'il ne perd pas sa motivation.

[21:08:50] *Tuteur: bon alors au travail :).*

Et dans une deuxième conversation (*clavardage du 6 déc 2012 M2i*), le tuteur donne les démarches à suivre et redirige EtuT1 vers un enseignant :

[20:40:36] *Assist1: pour le doctorat je voulais dire.*  
[20:40:53] *Assist1: il faut en parler avec Enseig1.*  
[20:41:20] *Assist1: c'est un travail qui commence finalement dès me master 2.*  
[20:41:47] *Assist1: je veux dire par là qu'il faut faire un mémoire à caractère de recherche.*

**Extrait 59 : Conversation en clavardage individuel du 6 déc, [M2i]**

Un discours « bien rodé » du tuteur concernant la prise de retard dans le rendu des devoirs ;

[20:49:57] *Assist1: non du moment que l'enseignant est prévenu, il suffit de lui demander un délai.*  
[20:50:35] *Assist1: mais attention car après il y a d'autres cours il ne faut pas prendre trop de retard ».*

**Extrait 60 : Suite conversation en clavardage individuel du 6 déc. [ M2i]**

Le tuteur donne des informations sur les différentes démarches qui ont lieu pendant la formation pour les différents travaux de validation ;

[20:55:57] *Assist1: examens et soutenance du projet du 13 au 15 novembre,*  
[20:56:55] *Assist1: ensuite il ne reste plus que le mémoire et le stage si on peut dire :),*  
[20:59:08] *Assist1: oui certain étudiant font leur stage sur leur lieu de travail à condition qu'il y est une dimension pédagogique et foad.*

**Extrait 61 : Suite conversation en clavardage individuel du 6 déc. [M2i]**

L'activité du tuteur a été essentiellement de l'information sur les différentes étapes de la formation et sur le projet potentiel après la formation. Cet exemple, nous montre les compétences que doit posséder le tuteur. Il doit connaître l'environnement universitaire dans lequel évoluent les étudiants.

Dans une dernière conversation (*clavardage du 3 janv, M2i*), le tuteur liste les tâches pour aider un étudiant à s'organiser.

[13:52:40] Assist1: *Oui elle demande du temps mais vous le savez dès le début, Il faut peut-être revoir votre planning*  
[13:56:30] Assist1: *il faudrait au moins commencer la phase 1 dans les devoirs individuels,*  
[13:56:46] Assist1: *pour les autres en groupe c'est un peu tard,*  
[13:57:31] Assist1: *et reprendre le rythme en phase 2 qui commence à la fin du mois de janvier*  
[13:59:57] Assist1: *oui les derniers devoirs doivent être rendu pour le 15 janvier si non vous pouvez les rendre un peu plus tard en prévenant les enseignants*  
[13:58:02] Assist1: *vous avez encore 15 jours pour rendre quelques travaux de la phase 1*  
[13:59:57] Assist1: *oui les derniers devoirs doivent être rendu pour le 15 janvier si non vous pouvez les rendre un peu plus tard en prévenant les enseignants*

**Extrait 62 : Conversation en clavardage individuel [3 janv, M2i]**

Cette rencontre synchrone évoque les difficultés rencontrées par l'étudiant pour organiser son travail et le rendre dans les temps. Le rôle du tuteur est d'essayer de revoir avec lui son planning. Ainsi, les réunions synchrones sont programmées en début d'année pour que les étudiants puissent tous ou presque contacter en synchrone le tuteur au moins une fois. Le but étant de faire connaissance, compléter l'information déjà diffusée sur la plateforme si nécessaire et montrer la disponibilité du tuteur.

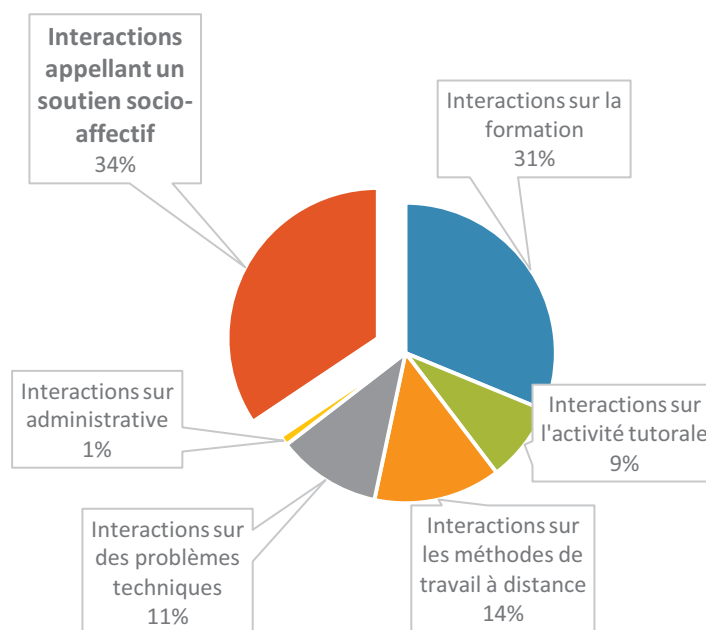
Dans cette partie, les exemples illustrant notre propos montrent que l'intervention publique ou individuelle ne modifient pas fondamentalement les interventions du tuteur. Le tuteur adapte l'usage des outils à la situation qu'il rencontre. Les interventions du tuteur sont essentiellement informatives puisque les étudiants ont besoins d'informations pour comprendre les usages de la formation à distance. Le rôle du tuteur est donc d'être bien informé pour pouvoir répondre aux multiples questions. Il doit également être capable d'orienter l'étudiant vers la bonne personne ressource si la question touche un domaine précis et ou le conseiller dans son activité d'apprenant. Ces rencontres permettent au tuteur de guider les étudiants dans la constitution de leur groupe de travail collaboratif et dans l'organisation de leur travail individuel. Finalement, ces discussions en début de formation font souvent appel aux compétences d'un tuteur comme

personne-ressource, qui informe sur les pratiques de la formation à distance, une nouvelle manière de se former dans les universités.

### **5.1.3 Le lien social et la proximité dans l'activité tutorale transversale**

Plusieurs études sur les échanges en ligne dans les formations à distance, dont celle de Papi (2013), ont montré que le tutorat se situe essentiellement au niveau socio-affectif et motivationnel. D'autres, ont noté la présence du socio-affectif dans les échanges en étudiant les marqueurs de la proximité (Kerbrat-Orecchioni, 2007), dans les forums (Drissi, 2007; Mangenot, 2008b; Quintin, 2008) et dans le courrier électronique (Béziat, 2003 ; Charnet, 2003), installant ainsi le lien social et la proximité dans les formations en ligne.

Pendant notre recherche, l'observation des discussions asynchrones et des conversations synchrones montre également une prédominance des échanges socio-affectif dans les interactions tutorales. En effet, dans les deux terrains observés, les demandes de soutien socio-affectif représentent à elles seules un tiers des interactions dans les échanges entre les étudiants et le tuteur transversal (§ Annexe 1).



**Figure 26 : Répartition des catégories thématiques de la demande étudiante**

Ainsi, lorsque l'étudiant se livre, lorsque le tuteur partage son expérience d'usage de la distance, que l'on évoque la vie privée ou que l'on propose l'utilisation du tutoiement, nous avons un aperçu de la présence de ce lien social en construction. Intervenir dans le domaine socio-affectif, c'est alors suivre et maintenir l'activité collective et l'activité individuelle des étudiants dans la communauté d'apprentissage sur la plateforme de formation en ligne.

Nous avons choisi de présenter l'analyse de plusieurs échanges entre un étudiant et le tuteur dans le courrier électronique afin d'illustrer l'installation du lien socio-affectif qui s'instaure entre ces deux interactants. Le cas que nous présentons ci-après n'est pas un cas isolé, d'autres échanges ou discussions pourraient illustrer notre propos. Cependant, cet échange est spécifique par la durée de la relation d'accompagnement qui se noue. Ainsi, nous pouvons identifier dans ce cas plusieurs des marqueurs de l'expression du lien social. L'échange se déroule sur une longue période entre avril et mai, un étudiant expose sa situation personnelle face à la formation tandis que le tuteur essaie de son côté de maintenir la motivation de son interlocuteur. Il y a une continuité, dans le propos, dans le temps et malgré la longévité de l'échange. Son analyse est particulièrement intéressante puisqu'elle regroupe plusieurs éléments illustrant notre propos sur les échanges interpersonnels dans le courrier électronique.



- Une demande de soutien motivationnel ;

Les échanges se déroulent entre EtuT28 et le tuteur dans la formation M2i par courrier électronique. Pour l'observation et l'analyse de cette discussion, les messages sont regroupés en quatre thèmes de discussion.

Dès le premier message, le ton est donné, « *je sature au niveau de la formation* », l'étudiant exprime un sentiment que ressentent beaucoup d'étudiants dans la formation à distance.

EtuT28 évoque un problème de motivation.

*De: EtuT28 À: Assist1  
Date : samedi 20 avril, 18:16  
tuteur,  
je t'écris parce que je sature au niveau de la formation j'ai du retard en partie dû à des obligations professionnelles importantes et à du découragement après l'absence de notes et de suivi. J'essaye d'absorber ce retard ce qui occasionne à nouveau du retard voilà. je ne sais pas si j'ai mis mon cursus en péril. c'est un appel au secours et une envie de faire le point. j'essaye de garder ma motivation comme au premier jour mais c'est compliqué. Je sollicite maladroitement les enseignants et je me sens un peu perdu. j'aimerais faire le point avec toi pour au moins en discuter. je m'accroche. Merci de me dire si je peux te solliciter ou pas.  
cordialement EtuT28*

**Extrait 63 : 1<sup>er</sup> message « *je sature au niveau de la formation* » [EtuT28, avr M2i]**

Ce message (ext.63) concentre en quelques lignes plusieurs besoins, comme une nouvelle motivation ou simplement une demande pour être rassuré, « *J'essaye d'absorber ce retard ce qui occasionne à nouveau du retard voilà. Je ne sais pas si j'ai mis mon cursus en péril.* » et une autre d'aide « *c'est un appel au secours et une envie de faire le point.* » [EtuT28, 20 avril]. Dès à présent, nous notons l'emploi du tutoiement comme premier élément évoquant la proximité dans les échanges qui vont suivre.

En réponse le tuteur propose un rendez-vous sur un outil de conversation en audioconférence. L'emploi du tutoiement en retour et la disponibilité du tuteur inscrit l'échange dans une proximité sociale. « *Si tu es disponible la semaine prochaine on peut se rencontrer sur Skype dans la journée ou en soirée. Donne-moi tes disponibilités je peux m'adapter sauf jeudi.* » [Tuteur, 21 avr.]. Puis le tuteur fixe le sujet de cette rencontre et tend de rassurer l'étudiant, « *Nous pourrions voir comment tu peux rattraper ton retard mais ta formation n'est pas en péril. Il y a plusieurs façons de faire face temps que la phase n'est pas terminée. On en reparle très*

vite sur Skype si tu veux » » [Tuteur, 21 avr.]. Les deux autres messages en date du 22 avril sont consacrés aux détails de la prise de rendez-vous.

- Une demande d'aide pour l'organisation du travail et faire le point

Le même étudiant reprend contact avec le tuteur deux semaines plus tard. Une réunion synchrone a eu lieu entre temps. Cette fois-ci, il est question d'aider l'étudiant dans une démarche de réappropriation de son planning de travail et de son organisation de travail personnel.

*De: EtuT28 À: Assist1  
Date : samedi 4 mai, 22:55  
Bonsoir Assist1,  
je cravache et comme tu l'avais prédit tu es une vraie madame Irma en fait!!!! Mon planning a évidemment explosé.  
j'ai mis a jour mon tableau des taches et ce n'est pas très glorieux.  
j'ai renvoyé la correction du devoir 1 UE xxxx avec l'accord d'EtuT1 j'espère que ça va marcher!!!!!!! j'ai envoyé l'étude de cas du village, j'attends un miracle d'indulgence pour le retard :-)  
je n'ai toujours pas commencé à récupérer mon retard [.....]est aux oubliettes pour l'instant mon projet video est pratiquement scénarisé il faut maintenant que je filme et j'aimerais avoir tous mes rush dimanche soir et boucler mon montage dans la nuit. le matin je finalise l'anglais si tout va bien. il me restera encore une montagne de travail de la vraie vie et j'espère vraiment surmonté ca je sens que la semaine qui se profile va être décisive et ça me stresse a mort... déjà demain je te raconte même pas l'angoisse... mais bon inchallah comme dirait EtuT1 je n'ai pas vu ton planning du mois de mai pour Doodle.  
passe un bon week-end et merci pour ton soutien  
EtuT28*

**Extrait 64 : 1<sup>er</sup> message « Mon planning a évidemment explosé » [EtuT28, mai, M2i]**

Dans les messages suivants, nous pouvons noter à nouveau la proximité, par le ton employé, dès la première phase du message (ext.64), « *je cravache et comme tu l'avais prédit tu es une vraie madame Irma en fait!!!! Mon planning a évidemment explosé* », rappelant une expression employée lors de la rencontre synchrone. Le vocabulaire employé donne aussi un aperçu de cette proximité « *ça me stresse a mort... déjà demain je ne te raconte même pas l'angoisse... mais bon inchallah comme dirait EtuT1* » [EtuT28, 4 mai]. Puis à nouveau, une demande de rencontre skype est exprimé à la fin du message.

Dans la discussion suivante, qui intervient très vite après l'échange précédent, l'étudiant expose sa situation et souhaite obtenir, à nouveau, un rendez-vous synchrone.

*De: EtuT28 À: Assist1  
Date: mercredi 8 mai, 14:39  
Bonjour Assist1,  
pourrait-on se contacter pour faire un bilan de ma situation. Je suis disponible demain à partir de 8h00 du matin.  
Merci de ton soutien et de ta patience à mon égard EtuT28*

**Extrait 65 : 1<sup>er</sup> message « un bilan de ma situation » [EtuT28, mai, M2i]**

Le sujet de ce premier message (ext.65) est une demande d'une nouvelle rencontre synchrone pour faire le point « *demain je serais disponible à partir de 8h00* » [EtuT28, 9 mai, 12:05,]. Le lien social est marqué par la présence d'élément de la vie privé dans la réponse du tuteur « *9h si tu veux bien, j'ai de la famille à la maison. Juste le temps de prendre le petit déjeuner avec eux :)* » [Assist1, 9 mai, à 18:59]. Et même par un trait d'humour dans l'échange « *alors pour moi ça sera une tasse de café avec un croissant j'arriverais vers 8H30 :-)* » [EtuT28 jeudi 9 mai, 19:16].

- Une demande de suivi personnalisé

Dans les échanges suivants, les échanges prennent une tournure plus personnelle et font monter le niveau de proximité qui s'instaure dans l'échange. Nous retrouvons l'évocation de la vie privée. Cette fois-ci, l'étudiant démarre la discussion sur un ton très privé, il évoque un problème de santé dans sa famille et liste toutes les activités auxquelles il n'a pas participé.

*De: EtuT28 À: Assist1  
Date : dimanche 19 mai, 16:35  
Bonjour Assist1,  
je n'ai pas pu me connecter vendredi au tchat. [...], il a besoin d'un soutien. j'ai tout lâché cette semaine. j'ai envoyé un mail à EtuT9 pour lui expliquer aujourd'hui et j'espère qu'il m'acceptera pour continuer le travail xxxxx. je ne l'ai pas fait pour Enseig6 et je vois qu'il entame un travail de groupe en gestion de projet. je n'ai pas encore rendu mes exposés et je culpabilise d'en avoir à me justifier d'être en retard et de ne pas être personne source ou force de proposition dans un groupe...je vais rendre un expose de Enseig6 ce soir avec 4 jours de retard sur le délais imparti et me greffer dans un groupe a l'arrache. ca me désole. je ne voudrais pas que mes efforts soient perdus...en plus de ca je vais bientôt être papa et je voudrais que ce soit un peu la fête et ça n'en prend pas le chemin... je ! craque un peu tuteur et ça m'énervé...  
je n'ai pas de nouvelles de Enseig10 je n'ai pas de nouvelles pour module xx je n'ai pas de nouvelles sur la video j'espère que mes devoirs ont été acceptés...  
à bientôt si tu es dispo*

EtuT28 exprime son ressenti (ext.66) face à la formation et à ses difficultés « *et je culpabilise d'encore avoir à me justifier d'être en retard et de ne pas être personne source ou force de proposition dans un groupe* ». Nous sentons au travers des termes utilisés une démotivation, voir un appel à l'aide, « *Je vais [...] avec 4 jours de retard sur le délai imparti et me greffer dans un groupe a l'arrache. ca me désole. je ne voudrais pas que mes efforts soient perdus...* ». Tout au long du message nous restons sur un ton très personnel, où l'étudiant se livre, « *en plus de ca je vais bientôt être papa et je voudrais que ce soit un peu la fête et ça n'en prend pas le chemin* ». La dernière partie du message est nettement un appel au secours, « *je ! craque un peu Tuteur et ça m'énerve...je n'ai pas de nouvelles de Enseig10 je n'ai pas de nouvelles pour module xx je n'ai pas de nouvelles sur la video j'espère que mes devoirs ont été acceptés.. à bientôt si tu es dispo* » 19 mai, 16:35.

En réponse, le tuteur tente de rassurer EtuT28 sur les priorités qu'il a choisi de prendre en compte « *Il y a parfois des choses plus importantes dans la vie que le master. Prends le temps dont tu as besoin, et il suffira par la suite de remettre à plat ton planning, maintenant tu sais faire :)* ». Il reprend son rôle de conseil en rappelant quelques consignes éthiques somme toute évidentes en formation à distance « *EtuT10 est prévenu, fait la même chose avec le groupe dans lequel tu t'inscris pour le cours de xxxx cela te permettra d'être plus serein pour ta famille.* » avant de préciser dans la suite du message l'actualité dans la formation, « *Pour le cours d'xxxx personne n'a de nouvelles. J'ai envoyé un mail à Enseig1 samedi pour lui rappeler que vous attendiez tous des nouvelles de l'enseignant. [...] Enseig10 a annoncé qu'elle avait pris du retard [...] Quant aux cours de Enseig6 « module xxxx », certains étudiant(e)s se plaignent de la surcharge de travail. J'ai conseillé aux étudiant(e)s d'envoyer un mail commun à Enseig1 ...* » [Assist1, 19 mai à 18:14].

Le tuteur et EtuT28 sont restés en contact pendant le week-end puisque la discussion se déroule entre le samedi et le dimanche, en soutien. « *merci Tuteur, le moral revient avec ton mail tu es vraiment super. je sais pas comment tu fais pour tout gérer. tu devrais breveter le Tuteur power engineering system.* » EtuT28 se fixe des objectifs qu'il liste au tuteur, nous sommes dans la nouvelle motivation, « *je vais m'accrocher et j'espère et prendre aussi du temps pour mon [.....] j'ai finis ma video sur XXX, je t'avoue que ça m'a fait du bien. je pense être un peu hors sujet mais tant pis j'ai pris du plaisir et ça faisait longtemps...*». Pour finir, l'étudiant se

repositionne pour une prochaine rencontre synchrone « *je vais me réinscrire sur Doodle encore merci* » [ dimanche 19 mai, 20:27]. Le fait de prendre le temps de rester disponible, est aussi une marque de développement du lien social.

Dans cette discussion, il est clairement question de démotivation passagère et d'une nouvelle motivation. D'après la discussion très personnelle sur la situation de l'étudiant, l'accompagnement se fait entre compassion, empathie et encouragement insufflé par des conseils du tuteur. Avec cette petite phrase « *maintenant tu sais faire :)* », qui fait allusion à une autre conversation entre les deux interactants et dont l'utilisation du smiley donne un ton plus léger à la discussion. Nous sommes dans la continuité de la présence et de la personnification (individualisation) des suivis, de l'usage de l'empathie « *te permettra d'être plus serein pour ta famille. Prendre soin de [ta famille] et félicitation pour l'heureux évènement à venir* » [Tuteur, 19 mai, à 18:14], et parfois même la posture du tuteur pygmalion « *mon challenge est d'arriver à t'envoyer un mail pour te dire trop facile le master!* » [EtuT28 dimanche 19 mai, 20:27].

- Une demande de conseils personnalisés

Dans une dernière discussion, l'étudiant revient à nouveau vers le tuteur pour faire le point après l'évocation de ses difficultés rencontrées sur le plan personnel et qui ont eu un impact sur son avancement dans la formation. Cette discussion intervient quatre jours après la précédente.

*De: EtuT28 À: assist1  
Date : jeudi 23 mai 2013 21:15  
Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -  
Bonjour Assist1,  
Ma situation familiale se stabilise quelque peu et on s'organise autour de mon frère.  
Je déplanifie le master demain. J'ai écrit a Enseig6 pour les exposés. Ce qui m'inquiète beaucoup ce sont les travaux de groupe et notamment le cours de Enseig6 (j'espère qu'il m'accorde encore du crédit). Je suis dans un groupe avec EtuT1 et EtuT29. Je n'ai pas pu m'inscrire plutôt et me mettre dans un groupe plus conséquent afin de suivre en ne pénalisant mes camarades. je ne sais pas trop quoi*

*faire et je n'ai pas envie de faire ce que j'appelle du "chantage affectif". j'aimerais t'en parler. je me sens comme un gamin de 3 ans ca m'énerve!!!!!!!!!!!!!!  
je pense avoir comblé mon retard au vu des circonstances. enfin voilà. Tu n'es pas madame Irma et tu ne peux pas me dire si je vais valider mon master mais si tu pouvais ça serait génial!  
je ne sais pas si tu es dispo en dehors des tchat de groupe. mais un Skype perso m'aiderait en espérant ne pas abuser. le dernier m'avait aidé à mettre de l'ordre et à me remonter le moral.  
merci pour tout EtuT28*

**Extrait 67 : 1er message « Ma situation » [EtuT28, mai, M2i]**

Dans ce message (ext.67), l'étudiant note que les difficultés persistent notamment pour suivre les travaux de groupe, chronophage et qui demande la présence de tous les membres. A nouveau, il y a une demande de conseil pour gérer le travail et celle d'une nouvelle rencontre synchrone proposée régulièrement par le tuteur. En réponse, le tuteur propose une rencontre individualisée « *Contente de voir que la situation se stabilise pour toi. On peut se causer aujourd'hui après la réunion Skype programmée soit à 15h si tu es dispo. Si non la semaine prochaine quand tu veux* » [vendredi 24 mai, 09:36].

Dans le message suivant, l'étudiant aborde un problème lié à son groupe de travail, nous sommes bien dans la suite de la discussion entamée à la fin de semaine précédente, dans une activité de conseil. « *J'ai prévenu Enseig6 de ma situation familiale critique. Il m'est apparu compréhensif et sans parler de délais m'octroie du temps. Je m'organise* ». Mais le sujet évolue « *Je ne comprends pas ce qui se passe.* ». Il aborde un problème finalement assez classique dans le travail de groupe, « *Je suis dans le groupe 5 de gestion de projet et malgré des relances par mail personne ne me répond. [...]* ». Le reste du message renvoie à la situation précédente, la démotivation, « *Encore une fois j'aimerais ne pas faire de chantage affectif avec les membres du groupe [...] Solliciter encore une fois Enseig6 est au-dessus de mes moyens. en parallèle je reste persuadé que mes camarades sont débordés et pensent pouvoir cravacher sur le projet plus tard. je n'ai plus les moyens de ce genre d'organisation au vu des circonstances* » et l'appel à l'aide, « *je ne sais plus quoi faire...* » [mardi 28 mai, 14:52].

Le tuteur répond un jour plus tard, la première question est donc de se renseigner sur l'évolution de la situation. « *Où en es-tu finalement avec le groupe 5 ?* », suivie d'une proposition en fonction de la situation évoquée dans le message précédent « *Tu pourrais peut-être voir avec l'autre EtuT26 ou EtuT1 pour faire une demande au nom du groupe afin d'obtenir un délai. Enfin, j'espère que finalement tu as réussi à prendre contact avec les étudiants du groupe* ».

Cette proposition montre que le tuteur connaît la situation et suit les avancées dans la résolution du problème de l'étudiant. Cela participe à entretenir la sensation du lien social.

Puis le tuteur propose un nouveau rendez-vous synchrone. « *Tu souhaitais un Skype individuel, mais je pense que tu n'as pas pu venir sur skype vendredi dernier. La proposition tient toujours pour ce vendredi si tu en éprouves le besoin.* » [jeudi 30 mai à 09:26]. Le dernier message de EtuT28 est une exposition de l'avancée de la situation dans le travail de groupe, « *Nous avons fusionné avec le groupe 4. Ça m'angoisse moins et du coup, pour la réalisation du projet, il pourra continuer sans moi dans le pire des cas. Je m'investis comme je peux et je n'ai pas eu besoin de parler de ma situation perso* » suivi d'une demande de rencontre synchrone « *Oui j'aimerais bien un tchat perso avec toi. Je suis désolé pour vendredi. Je t'avoue que je ne maîtrise pas tout...* » [5jeudi 30 mai, 11:11].

Les quatre périodes d'échanges que nous avons mises en avant dans cet ensemble de discussion illustrent la présence du lien social par le biais d'un tutorat de proximité porté par une bonne connaissance du public suivi, pour répondre à une demande d'aide de la part de l'étudiant qui s'exprime de manière explicite ou implicite (Pélissier, 2012), c'est alors au tuteur de savoir interpréter la demande étudiante.

Pour conclure cette analyse, nous notons que plusieurs signes en rapport avec le domaine socio-affectif sont réels. Tout d'abord, le tutoiement présent dans tous les échanges tant du côté de l'étudiant que du tuteur. C'est par ailleurs un point très répandu dans toutes les discussions avec les étudiants dans les deux terrains de recherche que nous avons pu collecter. De même nous avons également observés de nombreuses références à la vie privée ou à l'expérience des uns et des autres, illustrant un niveau d'empathie et de bienveillance dans les échanges. Ainsi tous ces éléments participent à l'installation et au maintien d'un processus d'identification et d'interprétation dont le tuteur transversal doit s'emparer, afin de créer un accompagnement sur la durée de la formation.

## 5.2 L'organisation de la réponse tutorale transversale

### 5.2.1 Les multiples réponses pour l'intervention tutorale

L'intervention du tuteur transversal se caractérise par sa capacité à répondre en situation et de façon fiable au questionnement des étudiants. Ainsi, chaque tuteur,

*« doit essayer d'identifier, à travers la question qui lui est posée, la situation dont parle le questionneur, la position de ce dernier vis-à-vis de cette situation (c'est-à-dire la façon dont il la perçoit), le degré de recevabilité de son apport potentiel et, en conséquence, d'imaginer une réponse écrite qui prenne en compte tout cet ensemble, le tout sans possibilité de réajustement au cours de l'échange »* (Gaillat, 2006 : 114).

Cette mission repose donc sur l'organisation de plusieurs types de réponses en fonction des cas de figure présents dans le questionnement des étudiants. L'étude des réponses du tuteur dans les différents outils des terrains d'enquête (M2g et M2i), nous permet d'identifier toutes les facettes des réponses possibles.

Ces réponses sont plus ou moins longues, d'une à plusieurs lignes, mais le délai de réponse est rapide, une fois la question posée, pour respecter une clause du contrat d'accompagnement du tutorat en proximité qui veut que le tuteur réponde dans les 24 à 48h après l'envoi de la question. Pour répondre, le tuteur utilise la forme suggestive ou la forme interpersonnelle, mais il lui faut rester au plus près des attentes du questionneur (Gaillat, 2006). Pour cela, il se doit de connaître l'environnement, le public et le déroulement des formations dans lesquelles il intervient. Ses missions d'information, de renseignement, de conseil et d'accompagnement des étudiants sont alors de renseigner les étudiants avec fiabilité et diligence. La collecte et l'analyse des interactions nous montrent que le type d'intervention le plus répandu est sans aucun doute lié à la demande d'information sur la formation, à la diffusion de cette information et de son actualisation.

Quel que soit le terrain d'enquête, nous avons pu constater qu'une grande part des réponses du tuteur consiste à donner de l'information. Par exemple, notre observation porte sur un fil de



discussion intitulé « *Paumée* » [Etu17, 7 mars, M2g], et dont le sujet concerne l'évaluation. En effet, il y a une inquiétude sur des notes qui n'arrivent pas et qui ne permettent donc pas de se positionner face à son apprentissage. Le rôle du tuteur est alors d'expliquer aux étudiants les modalités de l'évaluation et les modalités du temps administratives, le tuteur répond point par point, « *Le contrôle continu implique qu'il n'y a pas de partiel 1 et 2 mais que vous rendez un travail à une date et que l'enseignant peut vous demander de revoir ou de compléter ce travail (ce qui correspond à la session 2) donc vous comprenez bien que le service de scolarité de la fac ne fournisse les notes sur l'ENT qu'en fin de formation* » [Tut1, 8 mars, 10 :44, M2g]. Puis le tuteur demande une précision pour répondre au plus juste « *Pour ce qui est du calendrier, peux-tu me préciser Etu17 ce qui ne te semble pas exacte* ». La question de cet étudiant donne au tuteur l'occasion de rappeler les modalités de travail dans la formation à distance pour cette formation « *Normalement vous avez, en fonction du calendrier rendu, à ce jour les devoirs 1 à 8, effectivement, la participation au forum et autres travaux collaboratifs jouent également puisque qu'il s'agit en quelque sorte d'une mise en situation « comme dans la vraie vie » dans les conditions de travail des chefs de projet et des concepteurs de formation.[...]* ».

Cette première réponse est assez longue puisqu'il s'agit d'expliquer à nouveau une modalité importante de la formation. C'est la raison pour laquelle le tuteur souhaite s'assurer d'avoir bien compris la question de l'étudiant « *J'espère avoir répondu à ta question Etu17, si non n'hésite pas à préciser ta demande d'information* ». Le reste de la discussion porte sur les notes, le tuteur n'a pas obtenu plus d'information sur leur diffusion. Comme les étudiants insistent, il choisit alors de les orienter vers les personnes concernées plutôt que de continuer à faire le lien entre les étudiants et l'équipe pédagogique. Il les informe sur le fait qu'il a de son côté fait remonter l'information aux enseignants concernés. « *Non pas de nouvelles pour le moment. Il semble que vous auriez dû les avoir, au moins de façon officielle. Je pense que vous pouvez les demander directement aux enseignants. J'ai prévenu Ens1 du fait* » [Par Tut1, jeudi 14 mars, 21 :28]. Ainsi, le tuteur tente d'aider et d'éclairer les étudiants pour apaiser leurs inquiétudes. Parfois, il faut orienter les étudiants vers les personnes responsables pour éviter les erreurs d'information, d'autre fois il faut être pédagogue pour expliquer ou réexpliquer les modalités de la formation, s'assurer que la question était bien comprise et que la réponse est adéquate.

Dans notre enquête nous constatons que plusieurs réponses du tuteur concernent la redirection du questionnement des étudiants. Dans une autre discussion concernant les stages, le tuteur

répond aux étudiants en les informant de façon générale sur les éléments dont il dispose « *Je peux tout de même vous dire qu'il n'y a pas de dates fixes pour le stage, certains étudiants commencent très tôt leur stage, mais attention de ne pas vous précipiter, prenez le temps de faire votre choix. Le stage est d'une durée de 6 mois maximum* », avant de les rediriger vers la personne en charge de la gestion des stages et qui sera la plus compétente pour une réponse spécifique « *La personne qui pourra le mieux vous informer sur les stages est Ens8* », « *Pour le reste je préfère qu'Ens8 vous réponde* ». Il propose également un contact direct par courrier électronique avec cette personne ressource pour le cas urgent. « *Si c'est urgent vous pouvez toujours lui envoyer un mail* » [Question Stage, Par Tut1, lundi 15 octobre, 10 :54]. En fait, l'intervention du tuteur participe à établir des liens entre les étudiants et les équipes pédagogiques. Il dirige les étudiants vers les personnes susceptibles de leur répondre et dans un même temps, il cherche une solution alternative à leur proposer en attendant qu'ils obtiennent une réponse spécifique.

Dans une autre situation, le tuteur ne se substitue pas aux enseignants, il répond en redirigeant les étudiants vers la personne adéquate car il s'agit d'une question pédagogique « *Je pense que vous pouvez demander par mail à Ens5 son adresse mail est disponible dans la présentation de l'équipe pédagogique mais je vous la donne ici* » [Module 6, Par Tut1, mardi 27 novembre, 16 :36]. Comme précédemment, il maintient le contact pour entretenir la sensation de présence humaine dans la distance.

De même, dans un échange sur une difficulté technique, les étudiants signalent un problème de messagerie, les mès n'arrivent plus dans les boites mès en provenance de la plateforme de la formation. Le problème ne peut pas être réglé par le tuteur, un étudiant a déjà prévenu le service informatique « *Nous sommes tous logés à la même enseigne. Merci à Etu21 d'avoir prévenu sosMoodle. A mon niveau, je ne peux pas faire grand-chose* ». Le tuteur propose une solution de substitution « *Vous pouvez me contacter sur mon adresse gmail si besoin. Tut1.xx@xxxx.com* » [Pb de messagerie ?, Par Tut1, mardi 13 novembre, 14:41]. Ainsi même si la solution est partielle, elle permet de montrer la disponibilité et l'attention que le tuteur porte à la situation.

Les réponses du tuteur guident aussi les étudiants vers les endroits où se trouvent les réponses à leur questionnement. La première réponse du tuteur lui permet de confirmer et de donner des informations « *Oui, je vous confirme également ces dates. Elles sont inscrites sur le programme des cours* » [Regroupement en présentiel, Tut1, lundi 15 octobre, 10 :29], renvoyer ainsi les

étudiants vers l'information plutôt que de la poster dans le forum, participer au développement de l'autonomie (aller chercher l'information soit même) sur la plateforme.

Dans la deuxième réponse, le tuteur donne une information complémentaire survenue depuis le premier message « *Ens1 a publié le programme de la semaine de présentiel dans la première section du module M2g* », [Par Tut1, mercredi 19 décembre, 18 :35], ainsi il actualise la réponse en diffusant l'information auprès des étudiants. Certaines plateformes de formation comme celle du deuxième terrain observé (M2i) facilite cette activité. Comme nous pouvons le constater dans les réponses du tuteur, « *Les chartes se trouvent en contribution xxx et xxx* », [La charte d'étudiant, Assist1, Le 13/12], « *Les informations générales sur le stage et le mémoire se trouvent dans le premier atelier "Consignes stages et mémoire"* » [Offre de stage, Assist1, Le 17/12], le référencement des messages permet leur localisation ainsi le tuteur choisit de guider l'étudiant vers l'information déjà existante plutôt que de poster à nouveau l'information.

Ces quelques exemples, nous montrent que la redirection des étudiants vers la personne référente est un moyen, mais le tuteur répond également en se faisant l'intermédiaire entre les étudiants et les enseignants. Le tuteur intervient alors lorsqu'il s'agit de faire le lien entre les étudiants et l'équipe pédagogique comme par exemple quand un étudiant signale, à la suite de l'annonce de l'ouverture d'un cours par le tuteur, alors que le cours n'est pas disponible sur sa page. Le tuteur propose de se renseigner et de les tenir informer « *J'ai envoyé un message à Ens1, j'attends la réponse. Il y a peut-être un changement dans le calendrier. Je vous tiens au courant* » [Ouverture de cours, Par Tut1, mardi 30 octobre, 14 :40]. Dès le lendemain un message du tuteur signale l'ouverture du cours. Il transmet alors l'information dont il dispose « *Le cours Module4 de Ens1 est maintenant ouvert* » [Par Tut1, mercredi 31 octobre, 10 :11].

Il peut également inciter au partage d'information ou de savoir-faire. Ainsi, lorsqu'un étudiant dispose d'une information, il devient à son tour une personne ressource. Une question sur un problème administratif posée dans le forum pour laquelle le tuteur ne dispose pas d'une réponse immédiate, « *Désolée pas de nouvelles. Je relance Ens1 dès maintenant, je te tiens au courant* », [Service formation continue et assiduité, [Tut1, lundi 17 décembre, 19 :10]. Le tuteur fait le lien entre les étudiants et l'équipe pédagogique. L'information viendra finalement d'un étudiant. Dans sa deuxième réponse, le tuteur remercie « *Merci à Etu21, Etu23 et Etu12, Vous avez été plus réactifs que moi :)* » [Par Tut1, mercredi 19 décembre, 18 :31], le fait de remercier a pour objectif d'inciter au partage entre les étudiants eux-mêmes.

Intervenir, c'est aussi partager son expérience avec les étudiants. Par exemple, le tuteur communique sur sa propre expérience pendant une discussion sur les MOOCs [*« Les moocs », forum M2i*] évoquée par un étudiant *« Effectivement EtuT10, c'est un nouveau « gros mot » dans le paysage de la formation à distance. J'ai participé à ce MOOC, c'est une expérience intéressante »* [Tuteur, 15/01], il partage son expérience *« Voilà mon conseil pour ne pas vous perdre. Après avoir vu comment cela fonctionne [...] l'ensemble des lettres que l'on recevait dans nos boites mails ce sont des synthèses de ce qui se passe dans ce MOOC et voilà également ma modeste participation à ce grand MOOC <http://axxxxxx.blogspot.fr> »*. Ce partage participe à la création de la relation sociale.

Dans ce domaine, les interventions du tuteur touchent également le domaine socio- affectif, les sentiments personnels s'expriment de préférence dans les échanges interpersonnels, mais il arrive parfois que les étudiants partagent leur ressenti avec les autres étudiants dans le forum. Dans cet exemple issu d'une discussion [*Etats d'âme, 5 décembre, forum M2g*], le tuteur manifeste son *empathie* *« Le mois de décembre est toujours une période un peu difficile. La fatigue commence à se faire sentir »*, [Tut1, 5 décembre, 16 :32]. Il fait également part de son expérience de terrain *« c'est souvent la période où tout le monde à une baisse de régime. »*. Le rôle du message est de permettre à l'étudiant de retrouver sa motivation *« Mais c'est aussi la période (pendant les vacances) où on revoit ses objectifs et ses motivations et en général cela permet de redonner un coup de pouce à sa formation »*. Le tuteur essaie de lancer un débat sur le sujet dans le forum, *« Voyons un peu ce qu'en pensent les autres étudiants. »*, il n'y aura pourtant pas d'autre contribution.

Traiter l'intervention tutorale par le biais de l'analyse des réponses dans le forum permet d'avoir une vue d'ensemble de l'activité tutorale dans l'accompagnement d'une communauté d'apprenants, car ensuite comme nous l'avons montré précédemment, le courrier électronique et l'activité synchrone découlent de la même activité, même si leur caractéristique tient au fait qu'il s'agit dans ces deux cas d'une personnalisation ou d'une individualisation des réponses du tuteur.

### **5.2.2 Une interaction cohérente sur la plateforme de formation**

Le maintien du lien social sur la plateforme de formation consiste à s'assurer que les étudiants reconnaissent l'espace de formation comme l'espace de centralisation de l'information et donc

des réponses à leur questionnement tout au long de la formation. Pour illustrer l'activité de gestion des réponses dans un débat, nous avons observé plusieurs fils de discussions.

Dans le premier, les étudiants réfléchissent à leur communication pour interagir entre eux.

*Discussion avec la tutrice ou café des étudiants ?*  
*Par Etu17,*  
*mardi 16 octobre, 16:21*  
*Bonjour,*  
*Je vous fais part d'une petite préoccupation (petite, hein, ce n'est pas très grave, mais...) Voilà, nous avons commencé (et j'en suis pour une grande part responsable, mea culpa), à ouvrir pas mal de sujets de discussions sur cette page intitulée "Espace dédié aux discussions avec la tutrice de la formation". Devons-nous continuer à parler entre nous ici, ou serait-il plus approprié d'utiliser le "café étudiants" que l'on peut trouver dans M2g ?*  
*Si je pose cette question, c'est particulièrement car pour le cours de Module2, il y a un café étudiant propre au cours, mais pas pour le cours Module2. Vos avis ?*

**Extrait 68 : 1<sup>er</sup> message « Discussion avec la tutrice ? », [forum M2g]**

Ils souhaitent obtenir l'avis du tuteur « *Je serai d'avis de demander à Tut1 et à l'ensemble du groupe car un dispositif ne marche que si on se l'approprie... Ce n'est à mon sens pas très gênant le tout est que l'on se mette tous d'accord pour cet espace...* » [Etu17, 17/10]. Cette discussion donne au tuteur l'occasion d'intervenir sur ce sujet récurrent, afin d'apporter par sa réponse un éclairage sur l'utilisation des outils hors de l'espace de formation. Le tuteur se pose en conseiller et médiateur, afin de proposer une solution aux étudiants « *La solution me semble-t-il, est d'utiliser les forums ou cafés de l'étudiant dans chaque cours. Quand il n'y en a pas demandé le* », [Tut1, mercredi 17 octobre, 15 :34 M2g]. Le tuteur anticipe, par une connaissance du terrain, sur la volonté des étudiants de créer un groupe de discussion hors de la plateforme « *Par contre si vous créer un groupe de discussion hors de Moodle, attention à ne pas vous éparpiller et surtout rappelez-vous que les info officielles passent par la plateforme* ». Il attire l'attention des étudiants sur l'éparpillement dans différents outils, ce qui est souvent une source d'erreur et d'oubli, car sans le contrôle tutoral de l'information circulant dans des outils parallèles, le risque est élevé de passer à côté des éléments importants pour le bon fonctionnement de la formation. Dans cet exemple, le tuteur fait appel à son expérience de terrain pour prévenir d'éventuelles déconvenues.

C'est également le cas dans la discussion suivante, un étudiant rebondit sur l'initiative de créer un groupe sur un réseau social pour la promotion.

*Groupe Facebook ?*

*Par Etu17,*

*lundi 22 octobre, 22:06*

*Bonsoir,*

*Je ne sais plus où j'ai lu, dans les messages postés dans un des cafés étudiants certainement, qu'un groupe facebook existait l'année dernière pour les étudiants en M1. Existe-t-il toujours ? Les nouveaux M2, et ils m'ont l'air nombreux, peuvent-ils vous rejoindre ?*

*Cela fait depuis que j'ai lu le message au sujet de ce groupe facebook que je voulais demander ce qu'il en était, mais ce qui m'a décidé aujourd'hui c'est le plantage de moodle et de l'ENT ce week-end. J'ai eu beaucoup de mal à accéder à la plateforme samedi et dimanche (j'avais droit à une belle page 504 Gateway) et pouvoir échanger à ce sujet avec d'autres étudiants m'aurait rassuré.*

*Alors qui peut nous orienter à ce sujet ? Merci par avance.*

*Etu17*

**Extrait 69 : 1<sup>er</sup> message discussion « Groupe Facebook ? » [forum M2g]**

Le tuteur rappelle à nouveau les points à prendre en compte dans le fait d'ouvrir un espace hors de la plateforme « *Pourquoi pas, cela participe à l'autonomie dans l'apprentissage, mais comme je l'ai déjà signalé, n'oubliez pas que le canal officiel d'information est Moodle* », [Tut1, mardi 23 octobre, 10 :02]. Il insiste sur l'expérience des années précédentes où les étudiants se sont perdus dans la multiplication des espaces d'échanges « *Je vous précise cela car l'année dernière, les étudiant(e)s avaient fini par ne poser leurs questions que sur un groupe créé dans g+ et des informations importantes leur ont parfois échappé* ». Et dans le deuxième message de la discussion, le tuteur appuie à nouveau sur l'importance de centraliser l'information sur la plateforme de formation, sans pour autant émettre un avis négatif quant à la création du groupe sur un réseau sociale « *C'est un bon moyen de ne perdre aucune info et d'être sûr que tous les messages importants sont dans Moodle et visibles aux autres étudiants de la communauté d'apprentissage* » [Par Tut1, jeudi 25 octobre, 17 :06].

Pour finir, dans une dernière discussion sur le sujet,

*Café des étudiants*

*Par Etu23,*

*mardi 30 octobre, 13:15*

*Bonjour à tous,*

*ne vous paraîtrait-il pas judicieux de faire ouvrir un "café des étudiants" à la racine de "ma page", pour pouvoir y parler de sujets qui n'appartiennent pas à une*

*discipline en propre, ni au tutorat ? Ou continue-t-on avec ce dernier comme réceptacle de toutes les questions?  
Par exemple, j'aimerais que les Montpelliérains me recommandent un lieu d'hébergement pour le présentiel de janvier, et je ne pense pas que Tut1 pourra m'être très utile...  
Merci de votre collaboration, et bonne journée à tous.  
Etu23*

**Extrait 70 : 1<sup>er</sup> message discussion « Café des étudiants » [forum M2g]**

Parfois, le tuteur ne connaît pas la réponse à la question posée, ce qui est le cas lorsqu'un étudiant aborde une question technique. Le tuteur reconnaît ne pas avoir la réponse à la question « *Je ne sais pas s'il est possible de créer un café de l'étudiant à la racine de "Ma page", mais là c'est un problème de droit ouvert ou non, il faudrait voir avec les administrateurs du site* », [Tut1, 30 octobre]. Il avance une solution de substitution « *Dans le forum dans l'espace tutorat "discussion avec la tutrice" vous pouvez ouvrir tous les fils de discussion que vous souhaitez. Si non, il reste la solution que je vous ouvre en parallèle dans l'espace tutorat "un café de l'étudiant"* ». Pour rester en contact avec les étudiants, le tuteur ajoute « *tenez moi au courant* ». Ainsi le tuteur montre son intérêt au problème des étudiants en maintenant le débat.

L'intervention du tuteur consiste donc, à répondre aux étudiants de la communauté, par le conseil et la médiation, pour éviter une désolidarisation propice à l'installation de la sensation d'isolement dont peuvent être victimes certains étudiants. La multiplication des espaces de communication et le déploiement de l'activité dans les réseaux sociaux ne permettent pas au tuteur de trouver son efficacité dans la dispersion de l'information. Nous avons montré dans le chapitre 2, à quel point la charge du tuteur, encore mal défini, ne permet pas une prise en charge de l'ensemble des possibilités offertes aujourd'hui à un étudiant, entre les outils de la sphère publique et ceux de la sphère privée, où le tuteur comme les autres membres de l'équipe pédagogique, n'ont pas encore trouvé leur place mais surtout, une nouvelle façon de concevoir la temporalité et la porosité des espaces de vie, la gestion du temps de l'étudiant (Varga, 2013), du temps de l'enseignant et du temps administratif (Walder, 2016).

### **5.2.3 Une trajectoire de la réponse tutorale entre les outils de communication**

A partir d'une sélection de discussions concernant la demande d'aide, nous avons étudié la trajectoire de ces objets de la demande d'aide, maintenant désigné par (ODA), en nous

intéressant particulièrement, aux modalités d'utilisation des outils, mis à disposition pour le tuteur dans ce type d'interaction.

La première discussion observée est relative à une activité que les étudiants devaient réaliser, et au problème constaté par ceux-ci, concernant un travail proposé par un enseignant et dont le résultat doit être déposé dans le wiki sur la plateforme de formation. A l'origine du problème, deux étudiants rencontrent des difficultés à déposer leur travail individuel dans le wiki. Les deux étudiants interpellent le tuteur par courrier électronique, d'un point de vue de la temporalité, ces deux messages initiaux sont envoyés au même moment, dans la soirée du 29/11, l'un à 22h, l'autre à 22h34 et concernent donc la même ODA.

*Objet : problème M2g  
De : Etu5 A : Tut1  
Date : 29 novembre, 22:00  
Bonsoir,  
Je n'arrive pas à poster mon devoir dans le wiki XXXXX dans le cours  
"Module3  
demain 13h, est la date butoir, je m'inquiète donc beaucoup. Je vais envoyer par mail à Ens3 mon devoir, mais j'espère qu'elle sera compréhensive, car cela fait 3 fois que j'essaye, impossible, il est noté "you can edit this page", comme si je n'avais pas accès au cours.  
Pouvez-vous m'aider?  
bien cordialement*

**Extrait 71 : 1<sup>er</sup> message discussion « problème M2g » [Etu5 mèl, M2g]**

*Objet : Problème de dépôt de travail dans le wiki  
De Etu3 A tut1  
Date Thu, 29 Nov, 22:34  
Bonjour Tut1  
Dans le cadre du module 3", j'ai tenté de créer une page wiki pour répondre à la question 1. Or, un message "You can not edit this page" s'affiche quel que soit l'onglet que je sélectionne. Je ne sais pas d'où vient le problème...  
La date de rendu du devoir est pourtant le 30/11 sur le calendrier (et le 01/12 sur le forum), il me semble pas avoir dépassé le délai...?  
Merci d'avance pour ton aide,  
Etu3*

**Extrait 72 : 1<sup>er</sup> message « Problème de dépôt de travail dans le wiki » [Etu3 mèl, M2g]**

Il est intéressant d'apprécier que les deux messages adressés au tuteur présentent un sujet presque semblable : « Problème M2G Module 3 » pour Etu5 (ext.71) et « Problème de dépôt



*de travail dans le wiki »* pour Etu3 (ext.72). Dans les deux cas, l'étudiant s'adresse au tuteur, afin d'exposer le problème et de lui demander une solution.

A la suite de ces deux demandes d'aide, le tuteur semble ne pas avoir de réponse, mais envoie un message, à chaque étudiant, afin de les tenir informés sur ses recherches pour résoudre le problème.

*De : Tut1 A : Etu5  
Date : 30 novembre, 09 :40  
Objet : Re: problème M2g  
Bonjour Etu5  
Etu3 est dans le même cas que toi, mais de mon côté je ne peux pas faire grand-chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki.  
J'ai donc lancé un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème.  
J'espère qu'une solution sera postée dans le forum  
A plus tard  
Tut1*

**Extrait 73 : 1<sup>ère</sup> réponse du tuteur dans la discussion « problème M2g », [M2g]**

*De tut1 A Etu3  
Date Fri, 30 Nov, 09 :42 :44  
Bonjour Etu3  
Etu5 est dans le même cas que toi, mais de mon côté je ne peux pas faire grand-chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki. J'ai donc lancé un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème.  
J'espère qu'une solution sera postée dans le forum, Etu5 a envoyé son travail par mail à Ens3.  
A plus tard  
Tut1*

**Extrait 74 : 1<sup>ère</sup> réponse du tuteur, « Problème de dépôt de travail dans le wiki » [M2g]**

Dans le même temps, le tuteur prend en charge le problème, et le transfère sur le forum, par le biais d'un message interpellant l'ensemble de la communauté d'apprenants, dans une perspective de généralisation afin d'obtenir des informations sur le sujet.

*Cours Module3  
Par Tut1,  
vendredi 30 novembre, 09:34  
Bonjour à tous  
Deux étudiants ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki du cours de Ens3 "Module3  
Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki. L'un d'entre vous a-t-il une solution ? Merci de la déposer dans ce forum.  
De mon côté je préviens Ens3.  
Bonne journée  
Tut1*

**Extrait 75 : Message du tuteur, « Cours Module 3 » [forum M2g]**

Cette requête multi-adressée à l'ensemble de la promotion est réalisée dans un souci d'efficacité (Duthoit, Mailles-Viard Metz, Charnet, & Pélissier, 2011), les étudiants à qui le tuteur s'adresse sont susceptibles d'avoir été confrontés au problème et d'avoir trouvé par eux-mêmes une solution.

Puis le tuteur prend un rôle de médiateur et écrit à l'enseignant (Ens3) pour lui exposer la situation présentée par les étudiants dans leur question au tuteur.

*De Tut1 A Ens3  
Date : Fri, 30 Nov, 09:51  
Bonjour  
Deux étudiantes ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki de votre cours "Module3  
Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki.  
je pense qu'elles vont vous contacter par mail  
Bonne journée  
Tut1  
Tutrice en ligne***Extrait 76 : Message du tuteur envoyé à l'enseignant [mèl M2g]**

Dans le même temps, en réponse à l'appel du tuteur dans le forum, un étudiant affirme ne pas avoir rencontré de problème pour déposer son travail. Le tuteur prend en charge une partie de la recherche de solution, mais atteint ses limites, quant à ses possibilités d'intervention sur la plateforme pour trouver la solution « *pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de documents pour tester le wiki* » [Tut1, « cours module 3, M2g].

La réponse de l'enseignant ne permet pas de résoudre le problème, puisque qu'il propose aux étudiants, par l'intermédiaire du tuteur, d'envoyer leurs travaux par courrier électronique. Le tuteur prévient donc, par le même outil, les deux étudiants concernés.

*De : Tut1 A : Etu5  
Date : 30 novembre, 16:31  
Objet : Re: problème M2g  
re bonjour  
Ens3 accepte le travail par mail  
voici son adresse mail [Ens3@xxxxxxxx.fr](mailto:Ens3@xxxxxxxx.fr)  
Bon week end  
Tut1*

**Extrait 77 : Dernier message du tuteur pour Etu5, « Problème M2g » [mèl M2g]**

*De Tut1 A Etu3  
Date : Fri, 30 Nov 2012 16:27  
Objet : Problème de dépôt de travail dans le wiki  
Re, Ens3 propose que tu envoies ton travail par mail  
voici son adresse : Ens3  
Bon week end  
Tut1*

**Extrait 78 : Dernier message du tuteur pour Etu3, « Problème dépôt... » [mèl M2g]**

Le tuteur opère ainsi un retour à la personnalisation de la résolution du problème, en envoyant ces deux messages (ext.77 et 78), par courrier électronique, aux étudiants à l'origine de ces discussions croisées.

L'analyse des discussions, nous montrent un début d'échange en mode interpersonnel, se poursuivant en mode collectif via le forum, avant de revenir finalement dans un mode privé. Ces discussions croisées illustrent bien la stratégie du tuteur, passant d'un outil de communication à l'autre, afin de satisfaire au plus près la demande des étudiants. En effet, l'observation de la trajectoire de cette demande d'aide, nous montre que le tuteur agit en fonction de la situation, et mobilise tour à tour, les outils mis à sa disposition pour résoudre les problèmes rencontrés par les personnes qu'il accompagne.

Finalement, le tuteur alterne entre action commune et interpersonnelle, il communique avec l'ensemble de la communauté d'apprenants, ou seulement avec un petit groupe, ou encore avec une seule personne, dans le but de résoudre les problèmes des interactants en contournant les

difficultés, ou les contraintes de la distance. En cela l'efficacité de l'accompagnement dans la formation à distance semble largement dépendre de la dynamique de généralisation et d'individualisation prises en charge par les participants dans ces échanges médiatisés (Micholet & Duthoit, 2014).

Tous ces éléments de modalités d'intervention sont en interrelation. Ils se produisent et se résolvent en même temps. Le tuteur identifie le problème de l'étudiant au travers de la question posée. Il répond aux étudiants par divers types d'intervention, et il maintient la relation sociale, en se tenant à chaque moment, informer de l'évolution de ses interventions dans la communauté. La connaissance de la formation permet au tuteur de rappeler quand il le faut, le fonctionnement pédagogique de la formation en ce qui concerne la constitution des groupes de travail dans les différents modules. Pour cela, il doit s'approprier d'une stratégie d'activité tutorale, dans laquelle la connaissance de l'environnement et la rapidité de réponse au questionnement jouent un rôle dans le développement des interventions qui vont compenser la non-présence (Celik, 2008).

### **5.3 L'activité croisée entre les échanges asynchrones et synchrones**

Les activités tutorales observées dans les différents modes d'échanges, nous montrent que le tuteur intervient en fonction de la situation même de l'interaction. Ainsi le caractère privé ou public de l'échange a un impact sur la rédaction des réponses apportées par le tuteur. Le forum et la messagerie instantanée collective concentrent des interactions multipartites à plusieurs interlocuteurs, alors que le courrier électronique et les rencontres en conférences synchrones concentrent les discussions interpersonnelles. En fonction de ces critères, les interventions se répartissent, entre celles purement informationnelles dans le premier cas, et celles personnalisées où l'on observe une approche faisant appel au domaine socio-affectif.

Notre choix d'étudier les interactions par mode de communication a permis de mettre en évidence des phénomènes marquants de l'activité tutorale. L'activité tutorale transversale ayant pour objectifs d'accompagner des étudiants dans une situation particulière, créée par la distance, et par une communication multimodale au travers d'un écran, le tuteur se doit donc, de créer un environnement suffisamment stable pour maintenir le lien indispensable entre les étudiants, leur formation, l'équipe pédagogique et l'outil, supportant l'ensemble de ces interrelations. Dans ce

contexte, plusieurs modes d'interactions s'entrecroisent dans une organisation séquencée face à une activité d'apprentissage toujours en mouvement. L'activité se déroulant au fur et à mesure de la progression des étudiants, le tuteur devient le point de référence dans la formation. Ainsi, l'activité tutorale répondant au besoin d'accompagnement et d'encadrement des étudiants se constitue de quatre grandes phases que sont l'accueil, l'information, l'aide à la demande et le suivi au quotidien. Et chacune de ces phases repose sur des actions combinées, proactive où le tuteur prévoit son activité, réactive afin de répondre à la demande étudiante et synchrone pour rencontrer les étudiants afin de créer une présence.

### **5.3.1 L'accueil pour créer du lien et de la proximité**

- Prévoir

Dans un souci de création et de cohésion de groupe, le tuteur prévoit et prépare un certain nombre d'interactions pour animer cette activité. Il la diffuse ensuite dans le forum. L'accueil fait partie de ces activités proactives, et c'est l'occasion de mettre en place la communauté d'apprenants. Ainsi, la fonction première du tuteur sera de scénariser l'activité dédiée à la présentation des étudiants et de la personne tutrice. Le tuteur met en place un fil de discussion dans un forum afin que les étudiants se présentent, échangent sur leur parcours et sur les raisons de leur présence dans la formation.



Figure 27 : Fil de discussion « *Se présenter* » [Forum M2g]

Le tuteur entretient ce fil jusqu'à ce que tous les étudiants interviennent dans la discussion. Cette activité donne à chacun l'opportunité de faire connaissance. Elle permet au tuteur de repérer les différents publics qu'il va accompagner, et qui lui donneront la possibilité de personnaliser et d'individualiser ses échanges. Ainsi, comme le montre l'exemple suivant, le tuteur se présente, il livre des éléments de son propre parcours avec pour objectif de créer une certaine proximité.

*Bonjour à toutes et à tous,  
Je suis XXXXXXX, tutrice en ligne et je vais vous accompagner tout au long de votre formation. Tutrice depuis 7 ans à université XXXXXXX, j'ai fait toutes mes études supérieures à distance et en ligne et j'espère pouvoir vous apporter mon aide en partageant avec vous mon expérience. Je suis également doctorante à l'école doctorale XXXXXXX et mon sujet de thèse est lié à la pratique du tutorat à distance.  
Mon rôle est de vous accompagner et de vous écouter en cas de difficultés pendant votre formation sachant que pour les questions pédagogiques liées au cours vous*

*devez vous adresser à l'enseignant concerné et pour les questions administratives au service de l'enseignement à distance.*

*Nous nous retrouverons donc régulièrement en asynchrone dans le forum du tutorat dans la section « Communauté des étudiant(e)s ». Il est possible de me contacter également par mail XXXXXXXX si vous avez des questions plus personnelles.*

*En attendant nos prochains échanges dans ce module, je vous souhaite une bonne rentrée.*

*A bientôt*

*Tut1*

**Extrait 79 : Message de présentation du tuteur, « présentation » [forum M2g et M2i]**

Dans cet exemple (ext.79), le tuteur livre des éléments qui participeront au sentiment d'empathie envers les tutorés.

Par la suite, la proaction se manifeste dans cette phase, par l'envoi de différents messages de relance dans le forum et dans le courrier électronique. Cela permet au tuteur d'instaurer et de maintenir un sentiment d'appartenance à la communauté d'apprenants. Les messages ont pour objectif d'accueillir, de rappeler l'importance de la qualité du contact entre les étudiants et de préparer la constitution des groupes pour les travaux collaboratifs.

- Répondre

La phase d'accueil a également un rôle dans la création de la communauté d'apprenants et de la création de groupe de travail collaboratif. Lorsque la formation s'appuie sur une pédagogie constructiviste, le rôle du tuteur sera alors d'aider les étudiants à se constituer en groupe, alors qu'ils ne se connaissent pas. Dans ce cas, le tuteur est amené à lancer des appels sur le forum afin de mettre en contact les étudiants. Plus qu'une démarche proactive, nous sommes ici dans le cas d'un relais de la demande de certains étudiants ne trouvant pas de groupe de travail. Il transmet le message d'un étudiant en écrivant son annonce dans le forum. Le tuteur est bien un médiateur entre les étudiants de la communauté.

- Rencontrer

Le plus souvent, les discussions synchrones sont à l'initiative du tuteur. Il propose des rendez-vous aux étudiants, afin d'instituer une rencontre « en quasi-face à face », et ainsi de renforcer la sensation de présence et de disponibilité. Ces rencontres permettent à plusieurs étudiants de faire connaissance et d'exprimer leur premier ressenti. Avec cette activité, le rôle du tuteur est de maintenir une proximité avec les étudiants qui en ressentent le besoin. Ces rencontres sont également l'occasion d'entretenir un environnement accueillant et un point de repère dans la formation.

### 5.3.2 La diffusion de l'information et le partage de connaissances

- Prévoir

A l'ouverture de la formation, le tuteur prévoit une information guidant les étudiants dans leur première approche de la formation et de la plateforme numérique. Ainsi certains fils de discussions sont ouverts sur le forum à l'initiative du tuteur. Deux stratégies cohabitent alors dans cette activité. Dans le premier cas, nous notons une présence active dans la communauté par le biais d'un dialogue dans le forum où le tuteur lance des fils de discussions afin de proposer des méthodes de travail et de diffuser des éléments d'actualité dans tous les domaines qui touchent la formation. Certains de ces fils de discussions restent actifs tout au long de la formation, comme le fil de discussion permettant de diffuser la veille en partage pour tous.



**Figure 28 : Fil de discussion « A propos de ...partageons notre veille » [forum M2g]**

Dans le deuxième cas, le tuteur investit d'autres outils de communication tels que, le courrier électronique ou le clavardage pour partager d'une manière plus interpersonnelle en fonction de la situation.

*Objet : cours de Ens3  
De : Tut1 A : Etu11, cc Etu4, cc Etu14  
Date : 10 janvier, 16:19  
Bonjour  
Ce petit message pour vous indiquer que Ens3 n'a pas vos td individuels sur le wiki.  
Pouvez-vous m'indiquer qu'elles sont les difficultés que vous avez pu rencontrer*



<p><i>pour ne pas rendre ce travail ?</i> <i>Merci de votre réponse rapide pour que vous puissiez avoir une note</i> <i>Bonne après midi</i> <i>Tut1</i></p>
--

**Extrait 80 : Message d'information du tuteur discussion « cours de Ens3 » [mèl M2g]**

Il appartient alors au tuteur d'établir la fréquence des interventions tutorales avec ces deux outils, en fonction des besoins et de l'établissement d'un scénario de communication (Ernst & Fabre, 2004).

- Répondre

C'est dans cette phase que l'on rencontre le plus, les éléments qui permettent d'identifier le travail réactif du tuteur. Cela consiste à répondre à une demande identifiée et à être interprétée par le tuteur, pour apporter l'information la plus pertinentes aux étudiants, quel que soit l'outil dans lequel ils ont choisi de poster leur message. Le tuteur n'est plus dans la proaction planifiable de ses réponses. Il doit prendre en compte la question et répondre sans filet, sans savoir si sa réponse sera comprise du questionneur. Son rôle est avant tout de renseigner les étudiants sur les éléments de la formation et de faire office de relais d'information entre les étudiants et les enseignants. Il peut également orienter, de façon précise, les étudiants vers les personnes susceptibles de leur apporter une information spécialisée, voir individualisée. Comme en proactivité, le forum permet d'informer l'ensemble de la communauté, alors que dans le courrier électronique le tuteur répond à des questions dont il pourra personnaliser la réponse.

- Rencontrer

Les rencontres de début d'année sont essentiellement informatives. Les étudiants ont besoin d'information pour s'organiser. Le rôle du tuteur est alors d'être lui aussi bien informé pour pouvoir répondre, et parfois même rassurer les étudiants inquiets. Ces rencontres permettent au tuteur de guider les étudiants dans la constitution de leur communauté d'étudiants et dans l'organisation de leur travail individuel. Les thèmes abordés suggèrent une activité tutorale de conseil. Le tuteur doit connaître l'environnement dans lequel évoluent les étudiants, bien connaître la formation et ses débouchés. Le but est avant tout de faire connaissance, de compléter l'information déjà diffusée dans d'autres médias.

### 5.3.3 L'aide à la demande

- Prévoir

L'aide à la demande concerne essentiellement le mode réactif, mais néanmoins, en proposant des rencontres synchrones sur rendez-vous le tuteur anticipe la demande. L'objectif de cette phase est de permettre aux étudiants, essentiellement en début d'année, de poser des questions sur l'organisation de la formation et par la suite d'exprimer leurs difficultés ou leurs demandes de précision sur un élément donné de façon plus directe, que le courrier électronique ou le forum.

*Une rencontre Skype  
Par Tut1,  
Vendredi 19 octobre, 11:06  
Bonjour à toutes et à tous  
Je vous propose de faire une petite réunion skype pour faire le point sur ce début d'année universitaire. Nous pourrions aborder les problèmes d'organisation que vous avez peut-être rencontrés.  
Deux dates pour commencer :  
**Le mardi 23 octobre de 20h30 à 21h30 et le jeudi 25 octobre de 11h à 12h**  
D'autres dates suivront si vous n'êtes pas disponible pour ces deux premières dates.  
En attendant la réunion vous pouvez déposer vos questions sur les thèmes que vous voulez aborder dans ce fil de discussion. Attention il s'agit de questions d'ordre général et pas des questions de cours où l'enseignant est mieux placé que moi pour vous répondre.  
Je mets [ici](#) un lien pour vous inscrire sur la plage horaire qui vous convient, cela me permettra de savoir combien nous seront pour cette première réunion.  
Cette réunion se déroulera sur skype voici mon pseudo : Tut1xxx  
Bonne journée  
Tut1*

Extrait 81 : Message du tuteur, discussion « une rencontre slype », [forum M2g]

Les horaires transmis dans ce message (ext.81) suggèrent que dans cette activité la disponibilité du tuteur est primordiale. En effet, comme nous l'avons déjà noté, l'activité tutorale requiert une certaine flexibilité de la part du tuteur.

- Répondre

Le rôle du tuteur est de renseigner et de répondre à la demande d'aide. En effet, comme nous l'avons déjà souligné, l'identification du problème permet d'apporter une réponse fiable. Nous avons noté que dans les terrains observés cette demande est souvent individuelle et réclame donc une réponse personnalisée. L'intervention du tuteur s'adapte donc à la demande. Ainsi le

tuteur fera appel à ses connaissances de l'environnement de la formation, à celles de l'enseignement à distance mais également à sa propre expérience. Le rôle du tuteur est de concevoir une aide appropriée faite de conseils, de résolution de problèmes et d'éléments du domaine social affectif touchant à une nouvelle motivation. Dans la communauté, il sera plutôt question d'intervenir comme médiateur entre les étudiants, dans un groupe de travail, ou entre les étudiants et l'équipe pédagogique lors de la mise en route d'un cours sur la plateforme de formation.

- Rencontrer

Dans ce domaine les rencontres synchrones sont à l'initiative du tuteur même si nous avons pu rencontrer dans quelques cas une demande émanant d'un étudiant. Le tuteur est souvent interpellé sur les thèmes concernant le stage, le mémoire, ou la poursuite d'étude. Les étudiants exposent leur situation et font appel à la propre expérience du tuteur. Il y a finalement peu de différences avec les situations rencontrées dans les autres outils. Les interventions se déroulent en deux temps. D'une part, en début d'année, le tuteur inscrit dans un calendrier un certain nombre de rencontres, le plus souvent collective, dont le but est d'informer et de mettre en route la formation. Et d'autre part, il s'agit d'instaurer des rencontres synchrones à la demande, plaçant le tuteur dans l'individualisation et la personnalisation de l'échange.

### **5.3.4 Le suivi des étudiants au quotidien**

- Prévoir

Nous avons évoqué, lors de la description des terrains d'enquête (chapitre 3), que la mission de suivi consiste à rester en contact avec la communauté d'apprenants par le biais de l'analyse de la démarche d'implication des étudiants dans leur formation tant sur le plan collectif qu'individuel. L'observation quotidienne de l'activité de la communauté d'apprentissage donne des renseignements précieux sur la présence des étudiants sur la plateforme et permet au tuteur de repérer les étudiants en difficulté. L'intervention du tuteur consiste essentiellement à interpellier les étudiants dans le forum lorsque l'activité est faible dans un cours.

***Participation aux cours***

*Par Tut1,*

*jeudi 9 janvier, 17:11*

*Bonjour à toutes et à tous*

*Je vous rappelle que le cours Module10 et de le Module8 sont ouverts depuis lundi 6 janvier, il y a des étudiants qui n'ont pas encore consulté les contenus des cours.*

*Sachez que le cours Module10 est un prérequis au présentiel du mois de janvier et que l'enseignant du cours Module8 attend vos réactions après lecture du cours et des documents associés.*

*A vos claviers, bonne fin de journée*

*Tut1*

**Extrait 82 : Message du tuteur, discussion « participation aux cours » [forum M2g]**

Ce message se veut informatif, « *il y a des étudiants qui n'ont pas encore consulté les contenus des cours* » et montre que le tuteur a une vue sur ce qui se passe dans la communauté. Cette activité témoigne de sa présence quotidienne auprès des étudiants. L'expression « *A vos claviers, bonne fin de journée* » est une incitation de la part du tuteur pour que les étudiants interviennent dans le cours.

Le tuteur peut également intervenir de manière individuelle.

***Objet : peu participé aux différentes UE du master***

*De Tut1 A Etu28*

*Date : Fri, 07 Dec, 11 :14*

*Bonjour Etu28*

*Je vois que jusqu'à aujourd'hui vous avez peu participé aux différentes ue du master.*

*Avez-vous des difficultés particulières ?*

*En attendant de vos nouvelles, je vous souhaite un bon week end*

*Tut1*

**Extrait 83 : Courrier électronique de relance du tuteur [mèl M2g]**

Ce type de message envoyé par courrier électronique reflète la volonté du tuteur de se tenir informé sur la situation de l'étudiant interpellé et de lui proposer éventuellement une aide personnalisée. Cette activité est le résultat d'un suivi quotidien, où le tuteur vérifie que les étudiants se connectent régulièrement à la plateforme de formation. Le message est envoyé afin de connaître la situation des étudiants. Dans cette étape, la mission du tuteur est clairement de maintenir le contact avec les étudiants et de rompre l'isolement source d'abandon. C'est aussi en cela que l'on note le degré de présence et de proximité du tuteur.

- Répondre

Dans cette phase, le tuteur doit être perspicace. Il ne s'agit plus de relancer un étudiant ou un groupe d'étudiants peu connecté à la formation mais d'intervenir rapidement. Les échanges asynchrones réactifs observés montrent la volonté affichée par le tuteur de vouloir maintenir le contact en assurant les étudiants de sa présence à tout moment. Cela est amplifié par la réactivité de ses réponses. En effet, nous observons que dans le forum, le tuteur intervient une à deux fois dans les différents fils de discussions, d'une durée moyenne de trois jours, soit dans les 48 heures après le dépôt du premier message.

Il en est de même pour le courrier électronique où la première réponse est postée le lendemain du courrier envoyé par les étudiants. Le tuteur, qui connaît les étudiants, peut personnaliser ses réponses par un mot, une phrase, qui montre qu'il comprend la situation de l'étudiant. Il est capable de faire le lien avec d'autres discussions ou d'autres situations rencontrées sur la plateforme ou dans les autres outils de communication. Les différents éléments évoqués participent à la mise en place de l'accompagnement quotidien des étudiants.

- Rencontrer

En synchrone, les étudiants viennent chercher des réponses un peu plus personnalisées, comme dans l'activité de la demande d'aide. Le tuteur se doit de préparer la rencontre, de connaître la situation de l'étudiant pour lui donner un sentiment d'individualisation du suivi et de créer une proximité propice à l'accompagnement tout au long de la formation. Ainsi la rencontre synchrone, dans le suivi de l'activité, reprend les mêmes paramètres interventions que dans les autres activités du tutorat transversal.

## 5.4 Bilan du chapitre

Ce chapitre, centré sur l'activité du tuteur transversal, nous donne à voir la polyvalence de l'intervention tutorale. En effet, l'analyse des interactions et interventions se déroulant sur la plateforme de formation et dans les outils de communication, nous montre que l'action du tuteur s'organise en amont de la prise de contact avec les étudiants et qu'elle se prolonge jusqu'à la fin de leur présence sur la plateforme de formation. Il s'agit bien d'une mission qui dure dans le temps mais qui se déroule également au quotidien.

Cette activité requière de multiples compétences et savoir-faire, tant dans le domaine de l'accueil, de l'information, de la réponse à la demande d'aide, que dans le suivi des étudiants. Pour se faire, le tuteur mobilise ses connaissances et ses expériences, afin de maintenir une communauté d'apprenants venant de divers horizons comme cela est souvent le cas dans les formations à distance, les deux terrains de notre recherche n'échappant pas à cette caractéristique.

L'activité croisée où le tuteur intervient avec différents modes de communication (asynchrone / synchrone), types d'activités (accueil / information / aide / suivi) et positions (proactivité / réactivité), fait apparaître que l'activité est multiple, qu'elle soit continue et présente, qu'elle recouvre des actions très variées et qu'elle s'exprime en fonction du contexte.

Finalement, les interventions tutorales transversales forment un ensemble d'actions qui convergent toutes vers un seul but, celui d'accompagner et d'encadrer les étudiants dans leur projet de formation mettant alors le tuteur dans un rôle central (De Lievre, Depover, Quintin & Decamps, 2003) afin que les étudiants le repèrent comme une personne ressource incontournable.

# CHAPITRE 6

## 6 L'ANALYSE DE LA SITUATION TUTORALE TRANSVERSALE

En nous immergeant dans notre expérience de tuteur, nous souhaitons comprendre comment se pratique cette activité en terrain virtuel. Le choix des deux terrains d'observation s'est naturellement présenté puisque nous sommes chercheurs et acteurs dans ces terrains (M2g et M2i). Nous avons pour objectif d'observer et analyser les interactions et les interventions tutorales transversales d'un même tuteur dans des formations universitaires à distance. L'enquête révèle que des pratiques spécifiques se mettent en place en fonction de l'environnement tutoral préfigurant que cet espace de travail a un impact sur l'organisation et le déroulement de l'activité, mais également que l'activité de la personne tutrice comporte des similitudes dans ses pratiques. En définitif, l'analyse de l'activité tutorale transversale des deux terrains d'enquête montre que l'activité du tuteur comporte plus de similitude que de différence comme nous le verrons ci-dessous dans la description et l'analyse de la situation.

En effet, malgré l'usage de plateformes différentes et d'une formation s'adressant essentiellement à des étudiants en formation initiale (M2g) d'une part et d'autre part à des étudiants en formation continue (M2i) dont un quart des effectifs est issue de pays francophones hors de la France métropolitaine, nous constatons que les interactions des étudiants comme les interventions du tuteur rassemblent un grand nombre de traits communs. Nous faisons le même constat pour le choix des outils de communication utilisés par les étudiants, préférant massivement l'emploi du courrier électronique en usage individuel au détriment du forum mis en avant par le tuteur comme outil de prédilection pour les échanges en ligne.

Dans ces conditions, les résultats des observations et des analyses, nous conduisent à nous positionner sur une analyse réflexive des situations tutorales, afin de réfléchir aux actions du tuteur transversal, avant de proposer dans le chapitre suivant un modèle que nous souhaitons transférable à d'autres dispositifs de formation en ligne.

Pour se faire nous nous proposons de poser :

- la situation actuel du tuteur transversal dans la réalité du terrain (M2g et M2i) ;
- un regard sur les éléments saillants de l'activité du tuteur dans ces terrains ;
- et un regard sur l'intégration du dispositif tutorat transversal actuel dans les terrains observés.



## **6.1 La réalité de terrain de l'activité tutorale transversale**

### **6.1.1 Contexte de l'activité du tuteur**

Dans le contexte des formations M2g et M2i, le tutorat transversal a été proposé et mis en place en concertation avec les directeurs d'études de chacune des formations et le tuteur. Recruté spécialement pour accompagner des étudiants des masters M2g et M2i, il est chargé de guider les étudiants. Le but de cet accompagnement n'est pas un assistantat mais bien un palliatif à l'isolement provoqué par la formation à distance. Il s'agit d'aider les apprenants à trouver des repères organisationnels dans leur travail, le but ultime étant d'amener l'apprenant à l'autonomie et à l'inciter à créer son propre réseau d'apprentissage, afin d'atteindre ses objectifs.

L'activité tutorale trouve sa place dans une présence régulière et une flexibilité indispensable pour maintenir un contact adapté avec les étudiants. Ainsi, la mission principale assignée par les responsables est d'intervenir dans les grandes lignes de la formation, en veillant à ce que tout se déroule normalement pour les étudiants. Il intervient prioritairement pour :

- les personnes en grande difficulté ;
- le rappel des dates des cours et devoirs (annonces et mails collectifs) ;
- le suivi organisationnel ;
- la gestion de conflit entre les apprenants si nécessaire ;
- médier le relationnel humain/ humain et humain/non-humain (apprenants, enseignants et dispositif technologique).

Il est en charge de l'accueil, de la prise en main de la plateforme et des outils de communication, de la diffusion des méthodes de communication entre les acteurs et de celles de travail à distance, ainsi que du travail de groupe. Il a un rôle dans le domaine socio-affectif, motivationnel et dans la gestion des conflits. Enfin, il assiste le directeur ou la directrice d'études, garantissant une bonne relation de travail entre les différents acteurs intervenant dans le dispositif de formation.

Ce tuteur transversal met à disposition ses compétences et son savoir-faire à chaque étape de la conception de la formation dès qu'il s'agit de l'accompagnement de l'étudiant. Son intégration dans le dispositif de formation passe alors par deux étapes essentielles :

- l'intégration de ses interventions dans le calendrier de la formation : le tuteur intervient dès le début de la formation avec une section d'accueil. Sa participation lui permet une intégration dans l'équipe pédagogique dès le début de la conception et auprès des étudiants dès le début de l'année ;
- la scénarisation de l'activité tutorale : elle consiste à définir le type d'intervention tutorale tout au long de l'année. Le rôle du tuteur est alors de réunir toutes les informations utiles pour aider les étudiants dans leur projet de formation.

Son activité est répartie par grands domaines d'interventions qui correspondent à des activités spécifiques.

<b>DOMAINS D'INTERVENTION</b>	<b>ACTIVITES SPECIFIQUES MISES EN PLACE</b>
L'organisation de la formation	Diriger les étudiants vers l'espace donnant accès aux documents concernant, calendrier d'intervention des enseignants, la réglementation de la validation de diplôme, les informations sur le stage et le mémoire etc Rappel par la mise à disposition d'une charte des droits et devoirs de chacun
Le fonctionnement du tutorat	Se présenter dans l'espace de l'accompagnement des étudiants, explication du fonctionnement de l'espace et des missions dans le cadre de l'accompagnement méthodologique, rappel des différentes façons pour joindre le tuteur
Les problèmes administratifs	Information sur les thèmes classiques administratifs, sur l'inscription, l'accès à la plateforme après inscription ou redirection vers le service administratif pour des questions précises
L'organisation du travail des étudiants	Mettre à disposition des méthodes de travail à distance et en collaboration, mise à disposition de documents, de témoignages, et de discussion entre pairs et tuteur. Remotivation des étudiants, revoir avec l'étudiant ses objectifs
Informations culture générale liée à la formation	Etre force de propositions et de ressources documentaires, partager sa propre veille quand elle est en rapport avec les préoccupations des étudiants
Les problèmes techniques	Les problèmes sont souvent liés à des situations de mauvaises interprétations d'une erreur pour accéder à la plateforme, d'une consigne, propositions de copie d'écran pour expliquer la solution.
Les interactions liées au domaine socio-affectif	Cette partie est souvent représentée par des questions individuelles posées par mèl ou pendant des demandes de RV audio individuel. Les actions sont souvent liées à une remotivation, en revisitant les objectifs et projet de l'étudiant.
Demande de feedback de la part des enseignants	Médiateur entre les enseignants et les étudiants, faire remonter l'information, éventuellement sensibiliser les enseignants à l'importance de cette activité

**Tableau 16 : Synthèse des interventions tutorales transversales [formation M2g et M2i]**

Dans cette synthèse (tab.16), le tuteur transversal n'intervient pas au niveau pédagogique, ni dans l'évaluation des étudiants, cette mission restant du domaine de l'enseignant.

Le tuteur intervient dans deux espaces numériques constitués en atelier (M2i) ou en session (M2g). Il a la charge de la conception, de la mise en place et de l'animation des espaces dédiés à l'accompagnement transversal. Nous avons noté (chap3) des similitudes dans la démarche tutorale, comme la proposition d'outils de communication (forum, outils d'audioconférence ou de clavardage), de transmission d'information (espaces de dépôts de documents et autres supports d'information), de suivi (trombinoscope, journal d'activité sur la plateforme) et de quelques éléments extérieurs dont la liste des adresses mèls des étudiants.

Or, nous avons également relevé quelques différences, notamment concentrées sur la structure des plateformes de formation utilisées par les universités et susceptibles d'avoir des effets sur l'activité tutorale, et donc sur le type d'interaction et d'intervention du tuteur auprès des étudiants.

La mise en place d'un espace tutoral sur la plateforme de formation a plusieurs objectifs. Il est le support des cours de la formation proposée aux étudiants, mais c'est également « *un environnement numérique qui vise la construction d'une mémoire collective, l'autonomisation des étudiants et la collaboration entre pairs* » (Varga, 2007). Si la plateforme de formation est bien un support et un espace collectif, elle rencontre dans les terrains de notre enquête des difficultés à fédérer les étudiants autour d'un forum et d'une communauté d'apprenants, dans le cadre du tutorat transversal, pour l'entraide et parfois même la communication.

Les deux terrains proposaient des plateformes dont la structure comporte quelques différences mais leur usage tant par le tuteur que par les étudiants est finalement le même. Le tuteur utilise l'espace dédié à l'accompagnement pour essentiellement diffuser de l'information par le biais de la page d'accueil du module ou par l'usage du forum. Les étudiants suivent et interviennent dans les différents fils de discussion du forum. Nous avons noté dans les chapitres précédents que les étudiants utilisent finalement massivement le courrier électronique, mode individuel, d'interaction au détriment des moyens collectifs pour communiquer dans le cadre du tutorat expert (Papi, 2016). Et nous avons également identifié dans notre analyse des interactions des similitudes dans les thématiques évoquées dans les échanges entre les étudiants et le tuteur. En fait, il semblerait que seul le degré de personnalisation ou d'individualisation recherchés par les étudiants est eu un rôle dans l'usage de tel ou tel outil, indépendamment de l'espace numérique utilisé, et donc sur l'activité du tuteur transversal.

## 6.1.2 Déroulement des actions réalisées par le tuteur

Les similitudes des terrains d'enquêtes se prolongent également dans les actions menées par le tuteur transversal. En effet, sa posture de départ est la même, ses interventions sont associées à la nature des activités pendant la formation et à la temporalité de la formation (Denis, 2003). Les caractéristiques de l'action tutorale sont déterminées par le tuteur en fonction de son expérience, de sa connaissance du contexte, mais également en fonction des besoins exprimés par les étudiants. Le tuteur, utilisant ces différents aspects de communication et de diffusion d'information, introduit une part de flexibilité dans ses interventions. En prenant appui sur cette organisation, le calendrier de l'activité des deux terrains se déroule de la façon suivante.

La première interaction du tuteur intervient dès la première semaine d'ouverture de la plateforme, avant même l'ouverture des cours, il s'agit d'accueillir les étudiants. Un premier message est posté dans le forum par le tuteur en guise de première prise de contact.

Puis toute au long de cette phase, le tuteur ouvre des fils de discussion dans le forum en postant des messages pour guider les étudiants en fonction d'une organisation chronologique.

- Le déroulement des interactions du tuteur en M2i

*En première semaine, premier jour.*

Le tuteur inscrit un message permanent dans l'espace d'accompagnement sur la plateforme de formation.

*Bonjour à toutes et à tous  
Bienvenue dans l'espace d'accompagnement des étudiants du M2  
Cet espace est le vôtre, il vous permettra de bénéficier d'un accompagnement tout au long de votre formation.  
Vous y trouverez :  
- Les annonces concernant la formation et l'accompagnement  
- Un forum de discussion pour la communauté  
- Des informations sur les réunions synchrones collectives et/ou individuelles.*

**Extrait 84 : Texte d'accueil dans l'espace d'accompagnement des étudiants [M2i]**

Puis, il envoie un premier message dans le forum pour lancer une discussion « *Présentation* »,

*Bonjour à toutes et à tous et bienvenue dans l'espace d'accompagnement des étudiants  
Je suis Xx et je vais vous accompagner tout au long de votre formation. Tutrice depuis x années [...]. Mon rôle est de vous accompagner [...].  
En attendant nos prochains échanges dans cet espace, je vous invite à vous présenter [...]  
A bientôt donc,*

**Extrait 85 : Texte d'ouverture du fil de discussion « *se présenter* »**

le tuteur se présente auprès des étudiants et invite les étudiants à en faire de même.

*Les jours suivants*

Plusieurs fils de discussion sont ouverts afin de transmettre aux étudiants un certain nombre d'information prérequis avant le début de la formation.

Dans le fil de discussion « *Forum entre nous* »,

*Bonjour à tous  
Nous pouvons ici échanger en asynchrone pour tout ce qui concerne la communauté d'étudiants du master. C'est l'un des moyens de me contacter et de me poser des questions. L'entraide entre étudiant(e)s de la promotion est aussi bienvenue dans ce forum pour partager ses méthodes de travail et autres. Pour des questions vraiment urgentes et plus personnelles, le courriel reste néanmoins un moyen efficace pour me contacter rapidement.*

**Extrait 86 : Ouverture du fil de discussion « *forum entre nous* »**

dans le fil de discussion concernant l'utilisation de la plateforme et des forums,

*Bonjour à toutes et à tous,  
Pour une bonne compréhension du fonctionnement du travail demandé à l'étudiant à distance, je vous propose de lire le document ci-joint qui concerne les modalités de bon déroulement des activités à distance dans la formation.  
Vous trouverez donc en pièce jointe la « *Charte des étudiants* » dont vous prendrez connaissance avant de la signer, de la scanner et de la déposer dans le casier de rendu des documents prévu à cet effet dans l'espace d'accompagnement*

**Extrait 87 : Ouverture du fil de discussion « *Charte* »**

Le tuteur transmet la charte des étudiants à signer par les participants à la formation et ouvre un casier pour le dépôt de la charte signée.

Dans le fil de discussion « *les premières questions* » concernant des propositions de rencontres synchrones,

*Bonjour à tous et bonne rentrée  
Je vous rappelle que cet atelier d'accompagnement est ouvert pour vous. N'hésitez pas à poser toutes les questions concernant la mise en route de votre formation.  
Je vous propose également une permanence synchrone sur le « tchat » de la plateforme le mardi 24 sept de 20h30 à 21h30 et le jeudi 26 sept de 18h30 à 19h30 pour aborder les sujets touchant à la formation.  
Bonne journée  
A bientôt donc*

**Extrait 88 : Ouverture du fil de discussion « rencontres synchrones »**

Les étudiants sont invités à poser toutes questions relatives à l'organisation de la formation d'une façon générale et à l'accompagnement. Le tuteur propose une permanence en mode synchrone avec des plages horaires définies en fonction de la disponibilité des étudiants et en fonction des éventuels décalages horaires selon la localisation géographique des étudiants.

*En deuxième semaine*

Cette semaine est consacrée à une réédition des informations diffusées en première semaine et aux relances, pour inciter les étudiants à se présenter et à se renseigner sur le déroulement de la formation. Cette période permet d'accueillir les étudiants inscrits tardivement, de s'assurer que tout le monde a suivi les consignes. Les étudiants participent à la journée de présentiel et de présentation des cours. Pendant cette journée, le tuteur est en relation synchrone (clavardage) avec les étudiants distants qui suivent la présentation via une vidéoconférence. Un suivi est mis en place par le tuteur pour accueillir au fur et à mesure les étudiants inscrits tardivement.

*Dans les semaines suivantes et jusqu'à la fin de la formation*

Le tuteur ouvre les dernières rubriques de l'espace d'accompagnement. Il entre dans la phase d'accompagnement qui perdurera jusqu'à la fin de la formation et ouvre plusieurs fils de discussion :

- pour les rencontres synchrones et leurs synthèses,

*En fonction de vos besoins d'information, nous serons amenés à réaliser des échanges collectifs ou individuels en synchrone.  
Je vous proposerais des plages horaires pour les rencontres sur skype. Vous trouverez dans cette rubrique un lien vers outil d'organisation de réunion (Doodle) afin de vous inscrire à la rencontre de votre choix.  
Mon pseudo Skype est « xxxxxxxxxx ».  
Pendant ces réunions, je vous proposerai de faire le point sur vos avancés dans votre travail, nous pourrons aborder les problèmes d'organisation que vous*

*pourrez rencontrés. Le but de ces rencontres est de partager vos ressentis, vos expériences et de permettre l'entraide.  
En attendant la prochaine réunion vous pouvez déposer en commentaire les questions ou les thèmes que vous voulez aborder. Attention, il s'agit de questions d'ordre général et pas des questions de cours où l'enseignant est mieux placé que moi pour vous répondre. Lien doodle xxxx*

**Extrait 89 : Ouverture du fil de discussion « rencontres synchrones »**

Le tuteur met en place un Doodle pour proposer des dates de rencontre dans un fil de discussion « *Organisation des rencontres synchrones sur skype* », et un espace de dépôt pour diffuser une synthèse des rencontres pour l'ensemble de la communauté d'apprenants

- pour le partage d'information

*A propos de .....partageons notre veille  
Bonjour à toutes et à tous  
Comme l'année dernière, je déposerai, régulièrement dans ce fil de discussion, des éléments de ma veille en lien avec les sujets de la formation. Je vous encourage à en faire de même si vous le voulez. Cela permettra d'enrichir nos connaissances dans les domaines qui touchent le master*

**Extrait 90 : Ouverture du fil de discussion « A propos de ...partageons notre veille »**

Cette discussion concerne la diffusion d'une veille sur les domaines touchants à la formation.

Et dans le même temps, s'installe la phase de suivi du travail des étudiants au quotidien, cela consiste à :

- suivre les connexions des étudiants sur la plateforme et leur participation aux différentes activités de la formation ;
- suivre les rendus des travaux et devoirs ;
- relancer les étudiants qui ne se connectent pas régulièrement à la plateforme ;
- répondre aux questions dans le forum et aux courriers électroniques envoyés par les étudiants ;
- annoncer aux étudiants l'ouverture d'une nouvelle phase de travail en fonction du calendrier de l'activité pédagogique de la formation.

Le déroulement des interactions du tuteur en M2g

*En première semaine*

Le tuteur écrit un message permanent dans le module accompagnement,



*Bienvenue dans la formation M2g*  
*Cette année vous bénéficierez d'un suivi dans votre formation par une tutrice :*  
*M tutrice vacataire (adresse mail)*  
*Dans cet espace vous trouverez :*  
*Section 1 : **Une présentation du tutorat** et un forum de discussion avec la tutrice*  
*Section 2 : **Une communauté des étudiant(e)s** avec des documents et un forum pour se présenter afin que vous puissiez mieux vous connaître.*  
*Section 3 : **Un espace de suivi** de la promotion avec une fiche de suivi que vous aurez à remplir tout au long de l'année.*

**Extrait 91 : Texte d'accueil sur la plateforme [M2g]**

Dans le premier fil de discussion (le même texte que M2i), le tuteur lance les présentations de chaque étudiant.

Comme dans la formation M2i, plusieurs fils de discussion vont être ouverts, pour présenter le lieu des échanges (même texte que M2i)

*Dans les semaines suivantes*

Le tuteur ouvre les dernières rubriques de l'espace d'accompagnement, dont :

- un fil de discussion pour annoncer les cours tous les 15 jours, selon le calendrier fixé à l'avance par le directeur d'études ;

*Bonjour à toutes et à tous*  
*Un nouveau module de cours sera mis en ligne le xx/xx/*  
*Il s'intitule :*  
*« xxxxxx »t*  
*Ce module de cours fait partie de l'UE XXXXX– xxxxxxxx*  
*Il est animé par Xxxx*  
***Du xx au xx/xx***  
*(L'enseignant est essentiellement disponible pendant cette période, il est donc conseillé d'intervenir dans le forum pendant cette période pour toutes demandes concernant le cours.)*  
*Bonne journée*

**Extrait 92 : Ouverture d'un fil de discussion « Annonce des cours » [M2g]**

- un fil de discussion est alimenté tous les quinze jours. Un Doodle<sup>35</sup> est proposé pour réguler le nombre de participants à la réunion synchrone ;
- un fil de discussion permettant de déposer les synthèses des réunions synchrones pour les étudiants n'ayant pas pu suivre les rencontres synchrones ;

---

<sup>35</sup> Un outil d'organisation de réunion

- un fil de discussion « *A propos de ..... partageons notre veille* » (texte identique M2i), permet le partage d'expérience de veille.

Ensuite, tout au long de la formation, le tuteur répond aux questions qui lui sont adressé dans le forum ou par courrier électronique.

Ainsi organisées, les actions tutorales donnent au tuteur les moyens d'agir dès le début de la formation pour créer une communauté d'apprentissage et un climat de confiance entre les étudiants, de diffuser une information fiable, d'être disponible sur la plateforme et d'avoir toute latitude pour intervenir en cas de décrochage des étudiants.

### **6.1.3 Les trois grandes temporalités de l'activité tutorale transversale**

Le contexte et le déroulement spécifique de l'activité du tutorat transversal confirment qu'il est possible de concevoir un scénario pour l'activité tutorale, propre à une activité d'accompagnement tout au long de la formation des étudiants dans un positionnement transversal. Il s'agit de programmer et d'inclure les missions d'accompagnement et d'encadrement des étudiants dans le calendrier des formations.

Les points forts de la démarche du tuteur sont les suivants :

- la pré-rentrée ;
- la rentrée ;
- les activités tout au long de la formation.

Nous les développons dans le tableau suivant, dans un « *scénariongramme* » (Denis, DI Pretoro, & Fontaine, 2013) outil pour construire des scénarios pédagogiques.

Pré-rentree →	Reentrée →		Activités sur l'ensemble de l'année →		
 Fournir les ressources	 Pour se présenter	 Communiquer et partager des données	 Accompagner les étudiants	 Fournir les ressources	 Suivi quotidien des étudiants
Transmission d'informations sur : le déroulement de la formation, l'accompagnement, l'utilisation de la plateforme de formation	Présentation étudiants/tuteur  ouvrir un espace pour la présentation	Discuter, argumenter et partager de l'information  à l'initiative des étudiants ou de la personne tutrice	Vie de la communauté d'apprentissage	Diffusion de documents et d'informations  ressources issues de la veille commune	Répondre aux besoins et aux questions des étudiants  rencontre synchrone, courriels, repérage des difficultés éventuelles
 Production	 Conception	 Mise à disposition	 Production	 Production	 Production
Documents édités en ligne  le guide de l'étudiant version web et papier	Trombinoscope et forum  Adaptation du calendrier rencontres synchrones	Outils de communication  Forum, espace dédié sur la plateforme	Synthèses  Synthèses des discussions synchrones collectives	Veille tuteur/étudiants  en fonction des thèmes émergent des discussions synchrones ou asynchrones	Interventions proactives ou réactives  relance courriel, messages forums, repérages des absences
 Conception			 Production		
Base de données  Tutoriel sur le fonctionnement de la plateforme + FAQ			Informers des événements importants, ouvertures de nouveaux cours		
 Echanges					
Rencontres synchrones Echange sur le travail à distance (tchat thématique)					
 Gestion de l'activité	 Soutien socio-affectif	 Gestion de l'activité	 Soutien socio-affectif	 Gestion de l'activité	 Soutien socio-cognitif
Organisations d'un calendrier de rencontre  Sondage (Doodle) et rencontres synchrones	Accueil/présentation  Le tuteur se présente aussi	Lancer des discussions  Echanges thématiques	Clarification/rappel des objectifs  construire la communauté d'apprentissage, développer l'entraide	Informers/guider  Construire une culture générale liée à la formation	Motivation  réflexion sur les pratiques de travail, rappel des objectifs
 Soutien technique	 Soutien socio-affectif				 Soutien socio-affectif
Accompagnement  présentation d'outils de communication et logiciels	Accompagnement personnalisé  d'où l'importance du trombinoscope				Lutter contre l'abandon  rappel des projets, revoir les planning et l'organisation du travail

Tableau 17 : Scénariogramme actuel de l'activité tutorale [M2i et M2g]

Pendant la pré-rentrée, le tuteur rassemble toutes les informations pouvant servir à l'accompagnement et à l'information des étudiants. Il réunit des documents pour guider les étudiants, pour organiser les interventions pendant la formation, pour expliquer les modalités de communication et de fonctionnement de la formation et de son accompagnement. Cette première étape se déroule avant le début des cours, elle permet d'intégrer sur la plateforme numérique, dans un espace dédié au tutorat, tous les outils et les supports d'information nécessaires à l'apprenant. Pendant cette période, les outils permettent le recueil d'informations sur les étudiants, afin d'adapter les interventions tutorales à leurs besoins, d'établir un calendrier de l'activité tutorale adaptée au public accompagné et des outils de suivi si nécessaire.

A l'entrée en formation, le tuteur accueille les étudiant. Il met en place un espace sur la plateforme dédiée à la présentation de tous les éléments qui constituent la formation. L'organisation d'une première réunion synchrone donne au tuteur l'occasion de rappeler aux étudiants les points forts de la formation, de s'assurer que l'agencement de la formation est assimilé, de répondre aux questions et de repérer les premières difficultés s'il y a lieu. Il profite de la période pour se présenter, demander à chaque étudiant d'en faire de même et de leur rappeler qu'ils ont à leur disposition plusieurs informations sur la plateforme. La réunion a pour objectif d'installer la communauté d'apprentissage et d'entraide.

La dernière étape se déploie tout au long de la période de formation. Le tuteur intervient de manière proactive ou réactive et suit l'activité des étudiants sur la plateforme de formation. Il anime le forum de discussion et de questions réponses. Cette période concerne les interventions programmées ou non pendant l'année de formation. Elles se font quotidiennement ou dans un délai raisonnable, pour diffuser des informations lors de l'émergence de nouveaux événements, pour organiser des rencontres synchrones individuelles ou collectives, périodiquement ou sur demande des étudiants, pour vérifier qu'il n'y a pas de décrochage et assurer le maintien de la motivation des étudiants.

Les interventions en formation à distance sont proactives ou réactives et chaque type d'activité requiert un type d'outil adapté. Les activités proactives sont assurées essentiellement par des outils asynchrones comme les forums et le courrier électronique, les réactives sont assurées par des outils asynchrones mais également synchrones (tchat ou audio). Ces actions sont collectives

ou individuelles. Lors de l'enquête, nous avons relevé que les étudiants avaient utilisé massivement le courrier électronique, ce qui explique la nécessité du tuteur d'adopter une stratégie en deux temps. En premier lieu, lorsque les réponses apportées individuellement ont un intérêt pour l'ensemble de la communauté des étudiants, en deuxième lieu lorsque dans l'activité d'accompagnement le tuteur passe d'un outil à l'autre afin que chaque fois que cela est possible les étudiants bénéficient d'une information fiable et complète.

## **6.2 Les étapes saillantes de l'activité tutorale transversale**

L'activité du tuteur se déroule donc en trois grandes étapes temporelles, et dans chacune d'elles, il exécute différentes activités. La première concerne la préparation de l'activité tutorale avant la rentrée des étudiants dans la formation. Dans la deuxième, le tuteur accueille les étudiants et met en place les ingrédients pour la création de la communauté d'apprenants et la communication qui en découle. Dans la troisième et dernière étape, il organise et anime, tout au long de la formation, l'accompagnement et l'encadrement des étudiants.

### **6.2.1 L'organisation de l'espace et de l'activité d'information**

Pendant cette première étape, le tuteur s'intègre dans l'équipe pédagogique, il rencontre le directeur d'études, les concepteurs de cours, les enseignants et tous les services qui lui mettent à disposition les éléments concernant les formations et les publics concernés par l'accompagnement tutoral. Le directeur d'études en tant que responsable de la maquette du programme des enseignements, fixe les missions du tuteur transversal et inscrit ses activités dans le calendrier. Il est également le coordinateur de l'équipe pédagogique, à ce titre, il entretient les relations avec les services administratifs, il est également le premier interlocuteur du tuteur.<sup>36</sup> L'actualisation des éléments touchant la formation s'établit dans la durée grâce à l'entretien d'une relation en continue entre les équipes tout au long de l'année.

---

<sup>36</sup> « Directeur d'études, approche d'un métier de la FAD », *Distances et médiations des savoirs* [En ligne], 18 | 2017, mis en ligne le 19 juin 2017, consulté le 08 mars 2018. URL : <http://journals.openedition.org/dms/1878>

Ainsi pendant cette période, le tuteur réunit toutes les informations nécessaires à l'accompagnement des étudiants. Il instaure un système de diffusion basé sur des supports existants ou sur ceux qu'il crée en fonction des besoins. La transmission est asynchrone et synchrone et elle est hébergée sur la plateforme numérique. Pour mener à bien cette activité, le tuteur a besoin de compétence dans plusieurs domaines, notamment en communication, en s'adaptant aux différents publics qu'il est amené à rencontrer ou à accompagner. Il connaît donc les outils numériques que ce soit pour communiquer, ou pour organiser et animer l'espace d'accompagnement sur la plateforme de formation.

Dans les deux terrains de la recherche, les formations sont dispensées dans des plateformes numériques différentes. En effet, lors de la présentation des terrains d'enquête<sup>37</sup>, nous avons signalé les caractéristiques de chaque plateforme numérique car nous savons qu'elles ont un impact sur l'activité du tuteur. Ainsi, le tuteur opère des modifications dans son scénario en fonction de l'environnement numérique dans lequel il évolue, d'où la nécessité d'avoir également des compétences d'organisation et d'adaptation.

L'organisation des éléments d'information et la préparation de l'espace d'accompagnement se déroulent en fonction de :

- l'aménagement d'un espace sur la plateforme numérique de formation dédié au tutorat, intégrant une diffusion de l'information sur la formation et instaurant une communication entre les différents acteurs de cet espace d'accompagnement ;
- la création de supports de diffusion de l'information recueillie (guide de l'étudiant, de chartes, lorsqu'elles ne sont pas fournies et en fonction de la demande de la direction) ;
- la mise en place d'un système permettant de recueillir des informations sur les publics visés par l'accompagnement (formulaire de présentation à faire remplir, création d'un trombinoscope etc.) afin d'adapter les interventions tutorales à leurs besoins ;
- et le choix d'outils de communication à mettre à disposition des étudiants, condition *sine qua non* à la création d'une communauté d'apprenants à distance.

La mise en place de cet environnement a une double fonction. D'une part, elle participe à la prise de contact de l'étudiant avec sa formation et lui donne une vue d'ensemble pour affiner son projet et planifier son travail. D'autre part, elle joue un rôle d'encrage, de stabilisation et

---

<sup>37</sup> Chapitre 3

donne un point de repère actualisé tout au long de l'année. En cela, il faut avoir conscience de l'importance de sa visibilité, de sa mise en avant dans une formation où l'étudiant voit défiler les cours les uns après les autres sur la plateforme.

Dans les deux parcours étudiés, les espaces sont positionnés de manière à proposer aux étudiants un repère dès l'accès à la plateforme numérique, comme point d'entrée dans la formation. Cela est rendu possible puisque les logiciels des plateformes proposent une présentation des modules de cours de façon linéaire. Il faut donc veiller à ce que l'espace soit très vite identifié par les étudiants comme un point de rendez-vous incontournable de la formation. Cette fonction de l'espace tutorial joue un rôle important dans la sensation de présence que l'étudiant doit ressentir dès le lancement de son projet.

Avec les informations recueillies, le tuteur a créé des supports de diffusion (le guide de l'étudiant et des fils de discussions). Il a obtenu les droits pour intervenir sur la plateforme, il se charge de la gestion et de l'organisation de cette information dans l'espace d'accompagnement pour un usage optimale de celle-ci. La nécessité de maintenir une bonne relation avec les étudiants et la bonne connaissance du public tutoré sont les gages de la qualité des réponses que le tuteur est en mesure de donner. Pour informer de façon proactive ou réactive, chaque type d'activité requiert un type d'outil adapté. Ces outils sont bien connus aujourd'hui dans le monde de la formation numérique. Les interventions proactives sont assurées essentiellement par des outils asynchrones comme les forums et le courrier électronique. Les interventions réactives sont assurées par des outils asynchrones mais également synchrones (tchat ou audio). Ces interventions sont collectives ou individuelles.

### **6.2.2 L'accueil et l'instauration d'une communauté d'apprenants**

L'accueil et l'instauration de la présence dans la distance passent par la mise en place d'une communication entre les acteurs et par la création d'une communauté d'apprenants. Cette deuxième activité est sans doute la plus importante pour installer un climat de confiance et une présence continue sur la plateforme. Cette mission intègre, elle aussi, plusieurs types d'actions.

- accueillir les étudiants et leur présenter l'ensemble des acteurs de la formation ;
- établir et entretenir un dialogue permanent avec les étudiants ;
- exposer les avantages de l'entraide ;

- proposer une aide au travail à distance en groupe ou en individuel.

Dans une formation à distance, l'accueil ne diffère pas fondamentalement d'un accueil en formation en présentiel. Les étudiants sont amenés à faire connaissance avec leurs enseignants et avec les autres participants de la formation. Ils font souvent leur rentrée sur une plateforme numérique sans avoir rencontré, en face à face, ni les enseignants ni leurs pairs. Le tuteur organise la présentation en instaurant un tour de table, puis une communication s'installe dans la durée au travers des écrans. La mise en place de l'espace tutorale sur la plateforme est donc dédiée à la présentation des étudiants et de la personne tutrice. Pour cela le tuteur fait l'inventaire des outils de communication dont il dispose, mais cela ne suffit pas. Il lui faut également compter sur des règles de communication. Ainsi nous avons évoqué, dans les précédents chapitres, le contrat de communication (Oudart, 2010), il est souvent tacite et repose sur des rituels de politesse intégrés par chacun. C'est en cela que l'installation d'un forum dans l'espace tutoral et l'établissement de règles d'usage ont leur importance pour les liens qui s'établissent dans la communauté d'apprenants.

Chaque année, la mise en place d'une communauté d'apprenants nécessite d'établir un dialogue permanent, riche de conseils et d'informations, et comme nous l'avons souligné, par la possibilité de personnaliser et/ou d'individualiser les échanges. Exposer les avantages de l'entraide et proposer une aide au travail à distance en groupe ou en individuel, dès le début de la formation, fait partie des activités d'accueil en début d'année. Lors de l'entrée en formation à distance et en ligne, il n'y a pas, le plus souvent, de rencontre en présentiel ni de déplacement. A la place l'étudiant va allumer son ordinateur et se connecter à une plateforme d'enseignement grâce à un identifiant et un mot de passe, et au travers de l'écran pénétrer directement dans l'espace de formation. Les éléments (informations pratiques sur la formation, plan et calendrier de cours, etc.), présents sur la plateforme et installé par le tuteur, l'aide à se familiariser avec l'environnement de travail qui devient le sien pendant la durée de la formation, et où il côtoiera d'autres étudiants et membres de la formation.

Dans ce contexte l'accompagnement et la communication avec ses pairs ou d'autres acteurs de la formation, tiennent une place importante pour permettre aux étudiants d'exprimer une demande d'information ou une demande d'aide à tout moment. Dans nos observations et analyses des interactions étudiant/tuteur, nous avons mis en avant, qu'au travers des différents outils de communication utilisés par les étudiants, il était nécessaire de mettre en place un accompagnement et un encadrement quotidien. Cette mise en place se traduit par



l'identification des éléments alliant la présence, la proximité, la réactivité et le suivi dans les interactions des acteurs de la formation. Ainsi, les rituels de communication et de proximité, entre les étudiants et le tuteur sont des éléments visibles dès la première observation des échanges question/réponses qui s'installent dans la communauté d'apprentissage et contribue à la création de la communauté d'apprenants.

L'instauration et le maintien d'une présence quotidienne sur la plateforme de formation consolide l'idée de mettre en place cette communauté, avec pour objectif de lutter contre l'isolement, l'abandon et la démotivation. Lors de cette mission le tuteur va :

- partir du principe qu'aucune question ne doit rester sans réponse ;
- répondre rapidement aux questions ;
- proposer régulièrement des discussions asynchrones ou synchrones sur des thèmes touchant la formation.

Il justifie ainsi la prise en compte de sa fonction par tous les acteurs de la formation toute au long de l'année.

### **6.2.3 De la présence et de la proximité pour un suivi au quotidien**

Présence et proximité sont deux paramètres de l'accompagnement pour le suivi au quotidien. Cela consiste à mettre en œuvre les activités tutorales proactives et réactives. Ces interventions tissent des liens par l'intermédiaire d'échanges qui doivent être pérennisés tout au long de l'année. Cette dernière activité saillante se compose de toutes les interventions programmées ou non par le tuteur pendant toute la formation. Ainsi le tuteur organise l'information en asynchrone, lors de l'émergence de nouveaux événements dans la formation, et des rencontres synchrones individuelles ou collectives, périodiquement ou sur demande des étudiants. Il vérifie qu'il n'y a pas de décrochage et maintient la motivation des étudiants.

La temporalité des échanges et la rapidité d'intervention déterminent le cadre de la notion de présence effective dans les différents supports numériques de la formation. En effet, le temps de réponse du tuteur à une question posée par un étudiant, dans le forum ou par courrier électronique, a un effet sur la sensation d'une présence dans cette distance, et contribue à rompre

l'isolement ressentis par certains étudiants. La sensation d'isolement mène à la perte de motivation et à l'abandon. Pour pallier ce problème, le tuteur dispose d'une palette d'actions et d'interactions pour intervenir rapidement auprès des participants. Ainsi, « *ces interactions procurent à l'apprenant un sentiment de présence de la communauté d'apprentissage, d'intensité variable selon la situation, selon la quantité et de la qualité de l'interaction avec les autres* » (Denami & Marquet, 2015 : 50), mais à la condition de s'approprier une stratégie basée sur la temporalité maîtrisée.

Dans les deux terrains observés, le tuteur intervient de façon quotidienne dans les outils de communication. Ainsi une question ne reste pas sans réponse, elle peut engendrer une discussion dont les délais d'échanges sont courts, que ce soit dans le forum ou dans le courrier électronique. A ce titre, nous relevons qu'une discussion dans le forum où un étudiant dépose une question, le tuteur y répond dans la journée ou au plus tard dans les 48 heures.

Ainsi, dans l'exemple suivant, une discussion dans le forum début le 15 oct à 10 :20 pour se terminer le même jour à 17 :32.

***Travaux en groupe***

*Par Etu3,*

***lundi 15 octobre, 10:20***

*Bonjour,*

*Il est noté dans le guide du tutorat : "Vous aurez pour certains cours des devoirs à réaliser en groupe. Ces groupes seront définis par l'enseignant responsable et le travail suivi par les tuteurs."*

*Je voudrais savoir si c'est le cas pour tous les cours ? Le premier devoir ayant été annoncé par Ens2 ce matin, je me demandais s'il fallait attendre qu'il nous communique les groupes ou chercher dès à présent à trouver des partenaires pour travailler sur les sujets proposés...*

*Merci !*

*Etu3*

*Par [Etu23](#),*

***lundi 15 octobre, 10:28***

*Keep cool baby !*

*quand j'aurai pris connaissance du cours, je pourrai peut-être t'en dire plus...*

*Etu23*

***Par Tut1,***

***lundi 15 octobre, 11:00***

*Bonjour Etu3 et Etu23*

*Les enseignant(e)s choisissent les modalités de travail dans leur cours. Certains demandent un travail de groupe, d'autres demandent une participation et un*

*partage de connaissances sur les forums, je n'interviens pas comme tutrice dans les cours. Chaque enseignant(e) organise l'accompagnement dans son cours. Le choix pour les groupes imposé ou non dépend donc de l'enseignant(e).*

*bonne journée*

*Tut1*

*Par Etu3,*

***lundi 15 octobre, 17:32***

*Merci, Tut1, pour ces précisions :)*

*Etu23, no stress, promise ! ;)*

*J'avais juste l'impression de prendre un peu de retard la semaine dernière, du coup, je voulais prendre les devants cette semaine... ^^*

**Extrait 93 : Discussion « Travaux de groupe », [forum, 5 oct, M2g]**

Dans cette discussion, le tuteur intervient dès le lundi 15 octobre à 11 :00.

De même dans une discussion dans le courrier électronique, l'échange de messages se déroule le 8 janvier entre 6 :54 et 15 :44,

***Objet : Moodle***

*De : Etu19A : Tut1*

***Date : 8 janvier, 06:54***

*Bonjour Tut1, nous n'avons pas accès à Moodle depuis plus de 24 heures, nous ne pouvons donc pas nous approprier les BDD du cours de Ens3. D'ailleurs, comment faut-il faire ? Mettre son nom et prénom à la fin de chaque BDD ? En fait on pensait que c'était possible pour la prof de voir qui avait déposé quoi...*

*Merci par avance, bonne journée.*

*Etu19*

***De : Tut1 A : Etu19***

***Date : 8 janvier, 09:36***

*Objet : Re: Moodle*

*Bonjour Etu19*

*J'ai moi aussi eu une coupure Moodle hier, mais ce matin cela fonctionne.*

*J'ai vérifié pour la BDD, Moodle ne propose pas de liste des personnes ayant déposées une contribution (je ne l'ai pas trouvé) donc je te conseille de retourner dans la BDD sur l'article que tu a déposé, de cliquer sur modifier et de rajouter comme indiqué dans la consigne "auteur de l'article déposer + ton nom"*

*Je vais faire un poste dans le forum sur ce point*

*Bonne journée  
Tut1*

*De : Etu19A : Tut1*

***Date : 8 janvier, 15:44***

*Objet : Re: Moodle*

*Re bonjour Tut1, merci beaucoup de ta réponse. J'ai mis mon nom après chaque titre de BBD que j'avais fait.*

*Merci de ton aide et de ta disponibilité, bonne aprem.*

*Etu19*

**Extrait 94 : Discussion « Moodle », [mèl 8 janv, M2g]**

Le tuteur intervient le jour même, à quelques heures de la question de l'étudiant.

Dans ces deux discussions (ext.93 et 94), la réactivité du tuteur est à remarquer. Elle est primordiale pour ne pas rompre la relation entre les étudiants et lui-même. Intervenir souvent dans les discussions du forum et répondre rapidement dans le courrier électronique, est le gage d'une continuité dans l'activité tutorale, et une spécificité tutorale dans la mesure où cela fait partie à part entière de ses fonctions en tant que personne-ressource ou référente. C'est aussi la garantie pour toutes formations à distance et en ligne, d'assurer la présence et la persévérance des étudiants dans leur projet de formation. La présence se manifeste également dans l'activité de déterminer et planifier les interventions tutorales. Les interventions proactives sont planifiables alors que les interventions réactives sont déterminées par la thématique des questions étudiantes. Mais dans tous les cas, l'action du tuteur transversal a un rôle dans la régularité des échanges sur la plateforme.

De manière collective, la veille laisse au tuteur l'opportunité de partager son expérience dans le forum du tutorat. Avec le partage de sa veille, le tuteur cherche à stimuler et encourager la réflexion des étudiants. Il suggère des contenus complémentaires en rapport avec la formation suivie. Sur le plan individuel, les réponses personnalisées dans le courrier électronique et les relances formulées auprès des étudiants retardataires ou absents sur la plateforme sont des signes de présence et d'attention de la part du tuteur. Il cherche à connaître les raisons ou les difficultés rencontrées par les étudiants qui expliqueraient un devoir non rendu ou encore une connexion sur la plateforme un peu trop ancienne.

Les rencontres synchrones sont programmées à l'avance et gérées par un logiciel de gestion de réunions. Les rencontres synchrones, en clavardage pendant la pré-rentree, s'organisent dans les premiers jours de la formation. Elles se déroulent dans la journée, le soir ou le week-end. Elles sont précédées d'un ordre du jour et suivies d'un compte rendu. Le compte rendu est

publié sur la plateforme, afin que les étudiants n'ayant pas pu assister à la rencontre puissent bénéficier des mêmes informations que les autres étudiants. Par la suite, les réunions sont proposées par petit groupe ou de façon individuelle sur rendez-vous. Une synthèse est réalisée si les informations émanant de cette rencontre sont source d'information pour les autres étudiants.

La notion de proximité est associée à la notion de présence, ainsi « *Certaines formes d'interactions sociales, véhiculées par le langage verbal, entre des apprenants engagés dans une démarche de collaboration à distance, mais aussi entre le formateur et ces apprenants, permettent de créer une présence au sein de l'espace numérique de communication* ». (Jézégou, 2010).

Dans le tutorat transversal à distance, nous avons remarqué que ces échanges se déroulent essentiellement dans l'usage des outils numérique de communication asynchrones (forum et courrier électronique) ou synchrone (clavardage) en mode proactif ou réactif. En effet, pour maintenir en place une communauté à distance, dont la particularité est que ces membres ne se croiseront pas en présentiel, il faut une stratégie qui conserve les échanges en ligne et donc la proximité entre les différents acteurs de la formation. Au côté des traditionnels rituels de politesse, nous repérons, dans les échanges du tuteur, des éléments de langage comme l'encouragement à rester en contact, ce qui démontrent la volonté de marquer sa présence dans les différents supports de communication, de rester à l'écoute, et d'être prêt à réagir à la demande des étudiants.

Ces éléments apparaissent dans certains rituels de fermeture de discussion et d'échanges tant dans le forum que dans le courrier électronique. L'expression « *tenez moi au courant* » [Tut1, 30 octobre, discussion « *Café des étudiants* », Forum M2g], démontre que le tuteur signifie à l'étudiant qu'il reste à l'écoute. En utilisant l'expression « *Dans l'attente de ta réponse* », [Tut1 18 janvier discussion « *Help : Absence de réponse de Ens1* », Courrier électronique M2g], le tuteur incite l'étudiant à garder le contact en répondant au message envoyé. Il marque également sa présence en assurant à l'étudiant qu'il reste en contact « *Je te tiens au courant dès que j'ai une réponse* » [Assist1, 2 mai, Courrier électronique M2i]. Le tuteur s'inquiète également d'être bien compris, « *Voilà j'espère avoir répondu à tes interrogations* ». [Tut1, Tue, 09 Oct, discussion « *quelques petites questions à poser* », Courrier électronique M2g].

Dans d'autres éléments de clôtures de messages, un tour plus personnel est relevé dans l'échange. Le tuteur fait preuve d'empathie « *Je te souhaite bon courage pour c'est trois jours. A très vite* », [Assist1, 28 janvier, discussion « *M2i / Chronique d'une Noyade en cours* ». *Courrier électronique M2i*], ou encore de disponibilité dans un message où il revient pour signaler le fait qu'il reste joignable « *Tiens moi au courant quand tu pourras reprendre la formation En attendant soigne toi bien. Je te souhaite un bon rétablissement* » [Assist1, 15 février 2013 *Courrier électronique M2i*].

Ces messages sont nominatifs, « *Bonjour Etu28, Je vois que jusqu'à aujourd'hui vous avez peu participé aux différentes ue du master* ». L'analyse, nous montre l'intérêt du tuteur pour la situation des étudiants. « *Avez-vous des difficultés particulières ?* », et la dernière phrase du message « *En attendant de vos nouvelles, je vous souhaite un bon week end* » qui nous montrent que le tuteur souhaite conforter les étudiants sur l'intérêt qu'il leur porte et sur sa disponibilité en cas de besoin. Il en va de même lorsque le tuteur utilise dans ses rituels des messages tels que « *N'hésitez pas à me contacter* », pour marquer cette proximité nécessaire dans un tutorat transversal.

Comme nous l'avons signalé dans la présentation des terrains, les plateformes de formation numériques proposent quelques outils permettant au tuteur de suivre l'activité des étudiants grâce notamment au journal de connexion et au rapport donnant des informations sur les mouvements (dépôts de dossiers, lecture des documents proposés, etc.). Mais il est également envisageable que le tuteur crée ses propres outils de suivi en proposant aux étudiants de remplir régulièrement un formulaire en ligne ou de tenir un journal de bord numérique.

Ainsi le suivi de l'activité étudiante par le tuteur sur la plateforme vise à repérer les décrochages, les difficultés rencontrées par les étudiants et les conflits qui peuvent survenir dans les groupes ou sur la plateforme. Ainsi, le tuteur surveille l'activité des étudiants sur la plateforme et dans les forums de la formation. Il pointe régulièrement les connexions des étudiants ainsi que les rendus de devoirs. Il relance les étudiants absents pour connaître leur situation. Il apprend à lire entre les lignes dans les écrits des étudiants afin de détecter les problèmes sous-jacents.

Finalement, « *la formation à distance est vue comme privant les étudiants d'un contact interpersonnel entre les acteurs du contexte d'enseignement/apprentissage.* » (Micholet & Duthoit, 2014). La formation à distance et en ligne nécessite donc de s'approprier des outils

propres aux échanges virtuels (Pera, 1999), pour faire circuler la présence à distance (Jacquinot-Delaunay, 2008) et proposer à l'étudiant un suivi approprié. L'étudiant est isolé et ne communique que par l'intermédiaire de l'écran, ce sont alors les interactions entre les acteurs de la formation à distance qui permettront l'humanisation des dispositifs et l'instauration d'un suivi de proximité dans la distance (Ernst & Fabre, 2004).

## **6.3 La situation du tutorat transversal dans les dispositifs actuels**

### **6.3.1 Analyse des situations d'activités tutorales prescrites face au réel**

En nous appuyant sur une classification en sept points des missions tutorales de Racette & Al (2017) qui les répertorie selon un ordre de priorité, analysons ici chaque domaine de l'activité tutorale en nous interrogeant sur la présence de ces éléments identifiés par ces auteurs dans les situations des terrains de notre enquête.

*« (1) l'accueil et l'orientation des étudiants, bien que prioritaire dans les écrits scientifiques, serait une fonction très marginale, voire absente »*

Sur ce point, l'enquête révèle que l'accueil prend une part importante de l'activité tutorale dans les deux terrains M2g et M2i. L'activité est planifiée, nous voyons son organisation au travers des éléments fournis dans les messages que le tuteur diffuse essentiellement sur la page d'accueil du module d'accompagnement et dans le forum, auprès des étudiants. Nos observations et analyses montrent qu'une attention particulière est portée à cette activité. Ainsi les nombreux messages et relances du tuteur viennent en complément des informations inscrites sur la page de la plateforme. Cela se concrétise par la structure de l'espace tutoral sur la plateforme où l'on identifie facilement les sessions de présentation, la mise à disposition d'un guide ou d'une FAQ pour l'étudiant, d'un forum de discussions, d'une fiche de suivi et d'un trombinoscope. Cependant, le tuteur des terrains n'est pas mandaté pour intervenir en matière d'orientation, nous n'avons donc pas d'éléments pour ce paramètre, même si de façon informelle le tuteur est amené à répondre à une question d'un étudiant concernant une poursuite d'étude en thèse.

*« (2) l'aide à l'organisation et à l'exécution des travaux serait une fonction importante, autant dans les écrits que dans les résultats de l'enquête »*

L'aide mise en place par le tuteur dans les deux terrains observés concerne essentiellement un accompagnement au travail à distance. Cette aide se constitue de conseils, et même d'astuces que le tuteur propose aux étudiants pour qu'ils s'approprient la distance en termes d'utilisation d'outils et de communication. Il ne s'agit pas pour le tuteur de se substituer à l'enseignant, responsable de son cours, de sa conception jusqu'au système d'évaluation, en passant par les consignes d'organisation et l'exécution des travaux. Cependant, le tuteur intervient à la demande des étudiants pour fournir des méthodes d'organisation personnelle ou de groupe pour optimiser les compétences de chaque étudiant. Ainsi, il est amené à aider un étudiant, à planifier son travail, ou l'ensemble de son activité pendant sa formation.

*« (3) l'aide dans l'exploitation des contenus disciplinaires et méthodologiques est aussi très importante, mais surtout par rapport au contenu »*

Les terrains de l'enquête offrent aux étudiants un accompagnement transversal, qui ne s'apparente pas au tuteur pédagogique, spécialiste d'une matière disciplinaire. Nous ne développerons pas ce volet attribué à l'enseignant, même si en matière méthodologique le tuteur est amené à intervenir. Nous n'avons pas, dans les terrains observés, relevé d'éléments significatifs susceptibles d'être mentionnés ici.

*« (4) l'aide socio-affective et motivationnelle se traduit surtout, selon les tuteurs, par une prise de conscience de la distance et de l'isolement des étudiants »*

Nous avons mentionné que la qualité de l'accueil des étudiants était primordiale pour assurer la qualité de la formation et la réussite des étudiants. L'aide socio-affective et motivationnelle sont également des éléments pour contribuer à un parcours réussi. C'est un constat souvent évoqué par les chercheurs et les professionnels de la formation à distance que nous confirmons après l'analyse du terrain. En effet, de nombreux messages adressés au tuteur vont dans ce sens. Les sensations d'isolement ou de pertes de repères occasionnés par une médiation incomprise ou par un manque de feedback, génèrent rapidement un grand nombre de messages et de discussion, que le tuteur ne peut laisser sans retour sans risquer de voir le taux d'abandon augmenté. L'aide socio-affective se traduit par une augmentation des discussions individuelles entre les étudiants et le tuteur sur des thèmes qui parfois son hors de la sphère éducative.



Dans l'aide motivationnelle le tuteur fait donc appel à son expérience, à ses compétences et à sa connaissance du public qu'il accompagne. Cela se traduit par une attention portée au suivi individuel des étudiants grâce à l'élaboration d'un trombinoscope et de fiches de suivi. Ces éléments sont conçus par le tuteur ou mis à disposition par la plateforme de formation, ce qui donne au tuteur des leviers pour remobiliser l'étudiant autour de son projet, pour le mener à bien.

*« (5) l'aide technique est marginale, voire absente »*

L'aide technique est restée marginale. Peu de questions d'étudiants dans le domaine, hormis des questions de gestion de boîte de courrier électronique, de chemin d'accès à un cours ou une demande d'information généraliste sur les usages de la plateforme numérique. Au moment de l'intégration du numérique et des plateformes de formation en ligne, les universités se sont dotées de services informatiques DSIN<sup>38</sup> qui organisent leur propre permanence pour les différents publics de la plateforme.

*« (6) l'aide à la métacognition, qui permettrait de susciter la réflexion, est marginale, voire absente ; et, finalement »*

Cette activité est en rapport avec l'aide socio-affective et motivationnelle. Il s'agit d'aider les étudiants dans leur réflexion sur leur travail, leur apprentissage et le travail de groupe. Finalement, il est possible d'identifier ce type d'aide dans toutes les discussions engagées entre les étudiants et le tuteur, lorsqu'il formule des réponses sous la forme de question afin de guider les étudiants vers ses propres réponses. Nous trouvons quelques exemples dans notre corpus essentiellement dans les échanges individuels.

*« (7) dans l'évaluation sommative et formative, le tuteur se contente souvent de l'aspect sommatif. », (Racette et al., 2017).*

Dans les terrains observés, le tuteur transversal n'intervient pas dans l'activité d'évaluation, qui reste le domaine des enseignants, néanmoins, nous avons identifié dans l'activité tutorale quelques éléments se rapportant à l'évaluation formative. En effet, le tuteur s'emploie à détecter les difficultés des étudiants afin de leur suggérer des méthodes de travail dont le but est d'améliorer l'activité d'apprentissage dans une formation à distance.

---

<sup>38</sup> DSIN : direction des systèmes d'information et du numérique

En définitif, les fonctions tutorales représentent un ensemble de missions plus ou moins développées en fonction de l'environnement de la formation dans lequel le tuteur intervient. Ainsi, l'accueil en corrélation avec le socio-affectif et le motivationnel d'une part, et l'accompagnement des étudiants en matière de méthodologie, d'organisation du travail, de réflexion et d'orientation d'autre part, contribuent à rendre les étudiants autonomes dans leurs pratiques face à l'intégration du numérique dans leur activité d'apprentissage, mais également face à la distance. Par conséquent, la tâche qui incombe au tuteur transversal prend en compte le projet de l'étudiant dans sa globalité.

### **6.3.2 Un savoir professionnel pour le tuteur transversal**

Notre enquête a mis en évidence un certain nombre d'activités tutorales incombant au tuteur transversal. A ce titre, nous souhaitons proposer des pistes afin de faire émerger un savoir professionnel spécifique à l'activité tutorale. Un savoir issu de l'expérience (Fauré, Gardiès, & Marcell, 2015) dans un domaine spécifique, d'« *un savoir-agir complexe prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations.* » (Tardif, 2006 : 22), et qui donnera un panorama des activités transversales d'un tuteur transversal à l'université.

Les résultats de nos observations des échanges entre les étudiants et le tuteur, nous indiquent que les messages sont empreints d'une posture socio-affective qui implique de la part du tuteur de créer les conditions d'une communication spécifique à l'activité tutorale, à faire acte de bienveillance (d'empathie) et à développer des compétences particulières dans l'usage des outils numériques de communication.

Dans les formations à distance les étudiants communiquent entre eux et avec les équipes pédagogiques que par l'intermédiaire d'un écran. Il est donc important que chacun soigne sa stratégie de communication auprès des interlocuteurs. Nous avons observé que lors des interactions entre les étudiants et le tuteur transversal, l'outil et le registre langagier utilisés avaient un impact sur la stratégie mis en place par le tuteur pour répondre aux étudiants et sur l'ensemble du scénario de communication de l'activité tutorale.

La présence et la proximité installées par le tuteur encouragent les étudiants à communiquer librement. Les interlocuteurs s'expriment en fonction du contexte et de la situation de communication (Gadet, 2006) ainsi nous repérons des caractéristiques propres à l'échange tutorial transversal dans la mesure où les interlocuteurs ne sont pas dans un contexte d'éducation et d'évaluation.

*Je suis en demande de précisions concernant notre regroupement en présentiel et notamment sur sa durée prévisionnelle et sur les dates de celui-ci.*

*J'ai paramétré ma messagerie de l'université pour que les messages soient redirigés vers mon adresse perso. Mais depuis plusieurs jours, les messages postés sur les forums de la plateforme ne sont plus redirigés.*

*Je n'arrive pas à récupérer le premier cours. Apparemment je n'aurais pas finalisé mon inscription pédagogique [...]. Est-ce que vous pourriez m'aider ?*

*Alors là je crie au secours Marie ! Quand je vois cela je me dis qu'il aurait fallu passer par toi au lieu de faire des mails cachés :[.....] Marie, ce message est une bouteille à la mer pour reprendre des expressions, stp peut tu calmer cela ?*

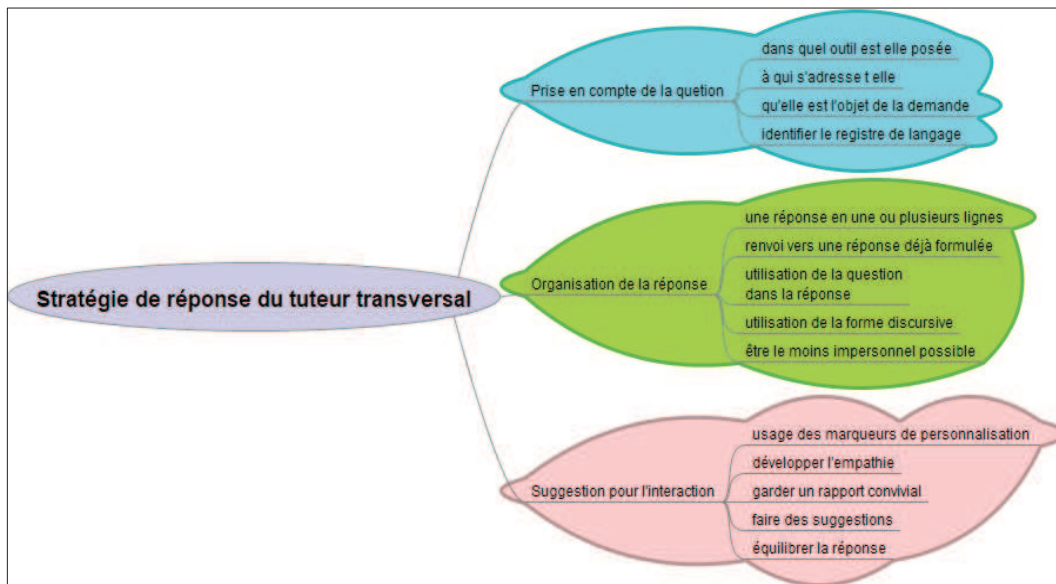
*Je vous fais ce rapide message pour vous informer que j'ai la sensation de "couler" et que je commence à accumuler du retard,...*

*Encore envie de pousser un coup de gueule ! Le projet demandé par Ens xx me semble disproportionné par rapport à nos disponibilités, nos possibilités d'organisation. [...].*

**Extrait 95 : Ext issus des échanges entre les étudiants et le tuteur [forum M2g et M2i]**

Ces extraits (ext.95) illustrent la relation de confiance qui se développe et doit inciter le tuteur à rechercher la meilleure stratégie de réponse pour intervenir auprès de ces étudiants en demande. De ce fait, nous voyons s'installer une relation d'une part socio-affective et d'autre part sociocognitive (Mangenot, 2008a; Mangenot & Tanaka, 2008).

Ainsi la stratégie de réponse est soumise à plusieurs éléments que le tuteur prend en compte avant de répondre à la question de l'étudiant.



**Figure 29 : Exemple stratégie de réponse pour le tuteur**

Dans ce type de stratégie (fig.29), le tuteur s'interroge sur le type de discussion qui s'engage avec l'interlocuteur, en identifiant l'outil dans lequel se déroule le message, à qui il est adressé et quel en est l'objet. En effet, en fonction du choix de l'interactant, entre outil public (forum) ou interpersonnel (courrier électronique), et en fonction de la thématique de la question, le tuteur organise alors une réponse appropriée. Avec cette prise en compte de la question, il imagine une réponse qui prend en compte toutes les données, même implicites, de la demande (Gaillat, 2006). Dans le contexte de ce type d'activité tutorale, l'établissement d'un scénario de communication, composante à part entière du scénario pédagogique (Mangenot, 2008a) est pour le tuteur transversal un outil en appui d'une disponibilité et d'une présence active.

Plusieurs scénarios sont construits en fonction des outils utilisés. Le tuteur utilise le forum qui apparaît comme l'outil le plus approprié pour rassembler les membres de la communauté d'apprentissage, pour répondre collectivement à une question mais également pour organiser une discussion autour d'un sujet en rapport avec la formation ou les pratiques des étudiants.

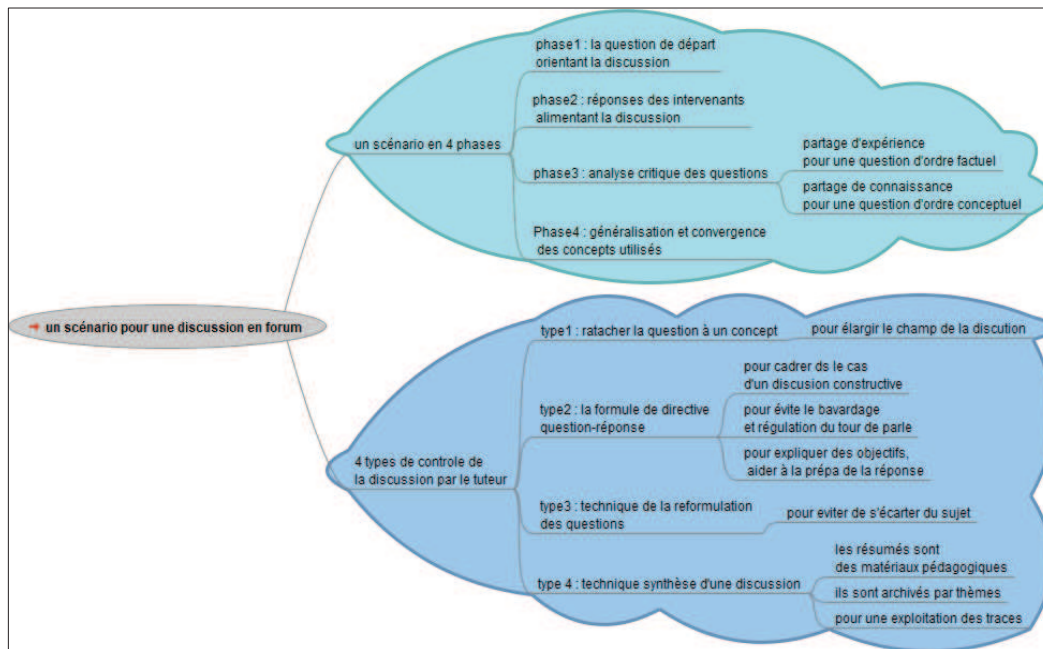


Figure 30 : Scénario inspiré du discours de Ernst (2004)

Les différentes phases de ce scénario (fig.30) donnent au tuteur un outil pour installer sa visibilité. Son rôle est alors d’entretenir et d’animer ce lieu, en développant des compétences autour de l’implicite et la capacité à s’adapter à autrui (Gaillat, 2006).

Le courrier électronique est l’autre moyen, pour le tuteur, de joindre un étudiant de façon individuelle, de suivre au quotidien son activité en cas de difficulté. Nous avons relevé, que le tuteur transversal reçoit de multiples messages dans sa boîte mail, dont une bonne partie concerne le ressenti socio- affectif des étudiants. Les stratégies d’actions du tuteur sont donc proches de celles que nous évoquions plus haut (fig.29) et pour lequel le scénario est relativement le même. Mais, le statut de la communication interpersonnelle ajoute un paramètre supplémentaire au type d’intervention tutorale que le tuteur envisage. En effet, interpellé à titre individuel, il prend en compte cette posture, s’adapter et mobiliser ses connaissances en fonction de la situation posée. Ainsi, les exemples de messages présentés ci -dessous, nous montrent l’amplitude des réactions d’étudiants appelant une réponse adaptée.

*Voilà longtemps que nous n'avons échangé. Mais aujourd'hui je suis assez contrariée par l'attitude et l'état d'esprit d'un enseignant ... Je m'apprêtais à lui faire un courrier, mais j'ai pensé qu'il serait plus avisé d'avoir ton aperçu, ton ressenti et tes conseils face à cette situation. [EtuT5, « je suis assez contrariée » mardi 7 mai, M2i]*

*Je n'ai pas pu vous rejoindre mardi soir à la réunion Skype car je travaillais. J'aurais pourtant bien voulu profiter de ce moment pour échanger avec vous au sujet d'un problème d'organisation auquel un certain nombre d'entre nous est confronté. [Etu6 « information à propos du devoir à rendre » 21 nov M2g]*

*Je voulais te remercier pour tes précieux conseils et pour la clarification utile que tu m'as offerte des dédales du M2g. Je suis rentrée vraiment apaisée, c'était impressionnant l'effet que notre rencontre a eu sur mon mental. Tu es une magicienne :- ) [Etu6 « Merci » 8 mars M2g]*

*Assist1, je viens d'apprendre que je dois me faire opérer d'urgence. Je risque donc d'être absente un certain temps et d'avoir par la suite besoin d'aide. [EtuT5 « risque d'être absente un certain temps » Vendredi 15 février, M2i]*

*Je vous écris car j'aurais voulu discuter avec vous cependant, les horaires proposés sur Doodle pour la semaine à venir ne me conviennent pas. [EtuT1\_2 « demande de rencontre skype » dimanche 2 février M2i]*

**Extrait 96 : Extraits issus des échanges étudiants/ tuteur [mèl M2g et M2i]**

Dans chacun de ces exemples (ext.96), le tuteur s'adapte en fonction de la caractérisation du rapport étudiant/tuteur dans l'interaction. Motiver, faire preuve d'empathie, être disponible et d'autres postures encore, sont ainsi les actions quotidiennes du tuteur. En complément, il compte alors sur l'usage de l'audio et de la visioconférence.

La réflexion, une fois l'activité terminée, consiste à dresser le bilan des actions entreprises, à relier le passé et l'avenir. Elle « *capitalise de l'expérience, voire la transforme en savoirs susceptibles d'être réinvestis dans d'autres circonstances* » (Perrenoud, 1998 : 7). Le bilan est produit après chaque fin de mission, il garantit la mise en place d'un processus de stabilisation et de professionnalisation de l'activité tutorale. Il contribue, alors à observer les ressources diverses mobilisées pendant l'activité, à se confronter à ses propres émotions et à des logiques différentes (Guichon, 2007).

Dans le cadre de l'observation participante que nous avons mené, l'élaboration de fiches ethnographiques (journal d'observation), nous donne l'opportunité de dresser ce bilan réflexif sur notre pratique tutorale pendant une période de deux ans, et de produire un inventaire

d'activités en situations tutorales susceptibles d'être déclinées dans une approche de professionnalisation du tutorat transversal.

Pour chaque situation tutorale correspond une action associée que nous nous disposons à exposer pour en tirer un acte professionnel.

Situations tutorales	Actions associées
L'accueil des étudiants	Présenter la formation, les objectifs, les activités et les modalités d'évaluation, présenter la fonction de tuteur Guider la constitution de la communauté d'apprenants Inciter à la communication, à la collaboration, à l'entraide et au partage entre les étudiants Rappel des consignes de communication et utilisation des outils sur la plateforme
L'information des étudiants	Sur l'ouverture des cours, les dates limites pour le TD Sur l'usage des outils de communication, de gestion de projet, de collaboration Sur actualité de la formation Sur les bons interlocuteurs et personnes ressources
La diffusion de l'information	Choisir les outils de diffusion de l'information Proposer de la documentation liée au bon déroulement pendant la formation comme par exemple la diffusion de calendrier de cours, d'une charte ou d'un guide pour les étudiants Des comptes-rendus de réunions synchrones

**Tableau 18 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 1/3**

L'objectif de ces actions (tab.18) est double. Le tuteur installe un climat de confiance à la fois entre les étudiants et lui-même, mais également avec le dispositif de formation et les outils numériques en usage dans la formation. Pour cela, le tuteur est intervenu en créant une communauté d'apprenants autour d'un forum de discussion. Les étudiants s'y présentent et échangent tout au long de la formation. Il a rassemblé et / ou rédigé de la documentation susceptible de guider les étudiants dans la prise en main de leur projet de formation. Il la diffuse au moyen de plusieurs outils de communication qu'il choisit en fonction de l'effet recherché, de façon collective ou individuelle.

Le nombre de messages postés dans le forum et envoyés par courrier électronique, nous incite à nous interroger sur les actions à maintenir, à modifier, ou à faire évoluer en matière d'accueil et d'information des étudiants.

Le fait d'inviter les étudiants à se présenter à un impact sur la mise en place de l'entraide dans la communauté, mais également sur la conception des groupes de travail. De même, l'information et sa diffusion atténuent la désorientation des étudiants face à la formation à distance, en proposant une actualité permanente et disponible. Mais certains messages tendent à montrer que d'autres activités doivent être entreprises, pour maintenir les étudiants sur la plateforme, pour que l'information et la communauté restent soudées.

Par exemple, dans une discussion intitulée « *Question d'absence en présentiel* » [courrier électronique M2g], le tuteur est interpellé par mèl.



## Contexte de la discussion

L'échange se déroule dans la journée du 22 janv entre 15h37 et 22h57, entre Etu2 et Tut1. Le sujet concerne la convocation à venir au présentiel organisé dans la formation (obligatoire) et dont tous les étudiants sont informés au moment de l'inscription et en début d'année. Il est à préciser que le présentiel est sur le point de commencer.

## Rituels d'accès et de fermeture

Rituel ouverture : nous sommes en présence ici d'interaction interpersonnelle donc tous les rituels d'ouverture étudiant et tutrice nous retrouvons une ouverture de politesse classique

Bonjour, bonsoir suivie du prénom et de madame

Rituel de fermeture

### Etudiants

*Respectueusement, Etu2*

### Tut1

*Bonne soirée, Tut1*

## Déroulement de la discussion

Le mèl d'Etu2 fait état du fait qu'elle (il) ne pourra pas être présent pour le présentiel liée à la formation.

*« je m'appelle Etu2, je fais le master 2g en parcours professionnel mais je suis dans l'incapacité de venir pour la semaine en présentiel pour de multiple raisons (travail, rendez-vous médical que j'attends depuis 5 mois! et ordinateur portable à racheter car le mien vient juste de me lâcher...) est ce grave? » Etu2 le 22 janv à 15h37*

Le caractère obligatoire de cette présence ne semble pas avoir bien été compris par Etu2.

*« les informations données durant la semaine, vont elles circuler ensuite? car je ne pense pas être la seule à ne pas pouvoir venir? Je vous remercie de votre attention et attends votre réponse » Etu2 le 22 janv à 15h37*

En première partie du message Tut1 rappelle le fait de l'obligation de répondre à la convocation du présentiel

*« Comme vous avez pu le voir sur Moodle dans le programme mis en ligne par Ens1, la semaine de présentiel est la partie la plus importante de l'ECU i. Les étudiants travaillent en groupe et il y aura une évaluation de ce travail. » Tut1 le 22 janv à 22h57*

En rappelant également la structure de la formation

*« Il ne s'agit donc pas d'information à diffuser pendant une semaine mais véritablement d'un cours. » Tut1 le 22 janv à 22h57*

En deuxième partie de message, Tut1 rappelle l'importance de prévenir l'équipe enseignante pour avoir le traitement adéquat sans risquer de se mettre dans une situation qui ne prendrait pas en compte des problèmes rencontrés par l'étudiant.

*« Il est dommage que votre courrier arrive tardivement pour nous tenir informés de vos problèmes. » Tut1 le 22 janv à 22h57*

Tut1 n'ayant pas de solution compte tenu de la date très proche de l'évènement et n'ayant pas n'ont plus autorité en matière de décision, transmet le message de Etu2 à l'enseignant concerné.

« Je mets donc ce mail en copie à Ens1 qui je pense vous répondra de son côté. » Tut1  
le 22 janv à 22h57

**Extrait 97 : Discussion « Question absence en présentiel » [journal d'observation M2g]**

Deux activités sont en œuvre dans cet échange, d'une part de rappeler à Etu2 les termes du contrat pédagogique et d'autre part d'organiser une médiation entre Etu2 et l'Ens1 en transférant le message de l'étudiant vers l'enseignant concerné. Mais le rôle de médiation est tronqué par le fait que Etu2 n'a pas pris en compte le rôle que Tut1 aurait pu tenir dans la médiation pour trouver une solution au problème rencontré ici.

Situation tutorale	Actions associées
L'interaction et l'intervention auprès des étudiants	Répondre aux questions des étudiants Anticiper la demande Proposer des réunions synchrones Échanger sur les activités de l'étudiant Soutenir l'organisation et l'animation de groupe Partager une veille sur les thématiques de la formation
La proposition d'aide aux étudiants	Donner des conseils en matière d'organisation du travail individuel ou de groupe Partager des méthodes de travail à distance Une aide à la planification du travail Une aide socio-affective Arbitrer les litiges de groupe

**Tableau 19 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 2/3**

L'objectif de l'interaction et de l'intervention du tuteur (tab.19) est de maintenir une présence sur la plateforme de formation et dans la distance. Le tuteur marque cette présence en ne laissant pas les messages sans retour et agit en asynchrone, mais également en synchrone par la proposition de rencontre en audioconférence ou en clavardage. Il multiplie les messages en introduisant régulièrement des discussions sur les thématiques de la formation sous la forme d'un partage de sa propre veille. Il répond à la demande d'aide en respectant l'outil utilisé par l'interlocuteur, il peut décider de l'opportunité de déplacer une discussion ou une part de la discussion vers la sphère publique ou privée en fonction de son contenu et de sa pertinence pour les étudiants.

Ces actions tutorales sont « régies » par le socio – affectif et le motivationnel. En effet, lorsque l'on analyse les thématiques les plus abordées dans les messages des étudiants, nous observons que ce domaine y tient une grande place. L'importance des sujets, qui s'expriment dès le titre

du message, témoigne du ressenti des étudiants en demande de présence et d'aide. Les messages les plus significatifs s'intitulent dans le forum « *Paumée* », « *Etats d'âme* », « *Alors là je crie au secours Mxx* » et dans le courrier électronique nous retrouvons la même intensité dans les propos « *Merci* », « *j'ai la sensation de couler* », « *Chronique d'une noyade en cours* », ou « *je suis assez contrariée* ».

Dans ce domaine, il n'y a pas de bonne réponse, ni de réponse préparée à l'avance. Pour élaborer la réponse attendue par l'interlocuteur, plusieurs éléments sont pris en compte. D'une part, le tuteur identifie le problème, et d'autre part, le temps de réponse aura une grande importance sur la motivation de l'étudiant et sur le rétablissement de la confiance.

Par exemple, dans une discussion intitulée « *Chronique d'une noyade en cours* » [courrier électronique M2i], le tuteur est interpellé par courrier électronique.

## Contexte de la discussion

L'échange de mès se déroule le 28 janvier entre 5h59 et 10h16, entre EtuT19 et Assist1, l'étudiant interpelle le tuteur pour un peu de soutien

## Rituels d'accès et de fermeture

Rituel ouverture :

**Etudiants**

*Bonjour Assist1*

**Tuteur**

*Bonjour EtuT19*

Rituel de fermeture

**Etudiants**

*En attendant de te lire, Bien cordialement, EtuT19*

**tuteur**

*Je te souhaite bon courage pour c'est trois jours, A très vite, Tuteur*

## Déroulement de la discussion

Comme l'objet du mès nous l'indique nous sommes en présence d'une étudiante rencontrant des difficultés à gérer la formation. Ce premier mès est assez long et témoigne des difficultés que rencontre

EtuT19

*« Je te fais ce mail matinal car j'ai besoin de partager à propos du master M2i que je suis actuellement et dont je n'arrive pas à suivre le rythme. » EtuT19, lundi 28 janvier 05:59*

Les explications à son besoin de communiquer sont multiples,

*« Entre les soi-disant 20 heures de travail hebdomadaire et la réalité il y a un gouffre. [...] Or depuis décembre au niveau professionnel, ma charge de travail a considérablement augmenté [...] et en 2013, nous avons 2 gros projets à mener de front d'ici juin. » EtuT19, lundi 28 janvier, 05:59*

Et la conclusion de l'étudiant nous montre son « désarroi »

*« Je n'arrive pas à assumer d'être au boulot de 8 :00 à 20:00 + les études + vie de famille. Je suis complètement stressée et je me mets à paniquer, ce qui fait que le peu de temps que je peux consacrer aux études est parasité par la gestion de mon stress ». EtuT19, lundi 28 janvier, 05:59*

Dans la suite du message on peut sentir que la volonté est encore là mais que les difficultés s'accumulent

*« Résultat des courses : somatisation ++, pbs de tension, énormes pbs de sommeil... et une tension familiale importante, car je ne suis pas dispo. Je ne souhaite surtout pas abandonner le master, mais je ne peux pas continuer ainsi » EtuT19, lundi 28 janvier, 05:59*

On peut également sentir une demande d'aide, pour trouver des solutions sur la planification du travail universitaire par exemple

*« Serait-il possible de négocier un aménagement des UV [...] Actuellement la charge est assez lourde pour mes petites épaules. Echanger avec toi me fera sûrement du bien. » EtuT19, lundi 28 janvier, 05:59*

La réponse du tuteur est rapide et marque sa compréhension du problème rencontré

« En effet je vois que les conditions de travail ne te permettent pas de tout assumer en même temps », Tuteur, 28 janvier, 09:03

Et sa disponibilité et sa diligence pour trouver une solution

« Je te propose un Skype jeudi ou vendredi à l'heure qui te conviens. D'ici là je vois avec Enseig1 pour un aménagement de ta formation » Tuteur, 28 janvier, 09:03

« J'ai bien reçu le message que tu as adressé à Enseig1 donc pas de souci. Je suis en train de lui écrire pour avoir des éléments de réponse pour toi » tuteur, 28 janv. à 09:27,

Et de rappeler qu'il est possible d'organiser une rencontre synchrone

« Oui ce sera possible, à mon avis plus jeudi que vendredi (ce jour là j'ai une formation sur un nouvel outil). Je vérifie mon planning et te dis. Envoyé de mon iPhone » EtuT19, lundi 28 janvier 09:40

**Extrait 98 : Discussion « Chronique d'une Noyade en cours » [journal d'observation M2i]**

Nous sommes ici bien dans le rôle socio-affectif, un rôle d'écoute, de compréhension et d'encouragement lorsque l'on reçoit ce type de message. Il s'agit d'un appel à l'aide. Seul devant leur écran, les étudiants recherchent une présence. « j'ai besoin de partager » EtuT19, C'est la disponibilité du tuteur qui fait la différence. Nous reconnaissons le rôle du médiateur qui propose de s'informer auprès d'un enseignant pour trouver des solutions. La rencontre synchrone semble pour cette étudiante et d'autres, vues plus haut, un bon moyen de rompre l'isolement.

Situation tutorale	Actions associées
Le suivi quotidien des étudiants	Relancer les étudiants inactifs Intervenir sur la motivation Intervenir au niveau métacognitif Proposer une évaluation formative en relation avec les méthodes d'apprentissage à distance

**Tableau 20 : Rétrospective des situations tutorales et des actions associées 3/3**

L'objectif du suivi au quotidien des étudiants (tab.20) est de prévenir les décrochages et les abandons. Le tuteur utilise des outils de suivi, proposés par la plateforme numérique, ou mis en place par lui-même. Son rôle est d'observer l'activité des étudiants pendant la formation, de vérifier la participation aux cours et au rendu des devoirs. Lorsqu'il constate un manque

d'activité collectif ou individuel, il intervient en postant un message sous la forme d'une relance collective dans le premier cas, et individuelle dans le deuxième cas.

Les relances collectives ont été peu nombreuses, puisqu'il n'a pas été constaté de non-participation massive pendant la durée des formations. Cependant, les relances individuelles ont été plus nombreuses, elles concernent un petit nombre de personnes et force est de constater qu'il est question du même groupe d'étudiants identifier par le tuteur. Là encore, il n'y a pas de réponses toutes faites, le tuteur multiplie les contacts, propose un suivi personnalisé pour entretenir la motivation.

Comme dans l'exemple suivant « *Absence sur la plateforme* » [courrier électronique M2i], le tuteur interpelle une personne dont la présence sur la plateforme se fait rare dès le début de la formation.

## Contexte de la discussion

L'échange de mails se déroule entre le 2 novembre à 14h30 au 5 novembre à 12h05, entre EtuT20 et le tuteur et concerne l'absence de connexion à la plateforme, c'est une étudiante redoublante.

## Rituels d'ouverture et de fermeture de la discussion

Rituel ouverture :

**Etudiants**

*Bonjour*

**Assist1**

*Bonjour **EtuT20***

Rituel de fermeture

**Etudiants**

*Merci de m'aider...EtuT20, Envoyé de mon iPad*

**Assist1**

*Tenez-moi au courant, Bon courage, Assist1*

*Merci, à bientôt, EtuT20, Envoyé de mon iPad*

## Déroulement de la discussion

Le message du tuteur est une relance à un étudiant qui ne s'est pas connecté depuis le début de la formation.

*« Je reviens vers vous car je vois que vous ne vous êtes pas connectée à la plateforme de formation. Depuis notre entretien téléphonique avec Enseig3. » tuteur, 2 nov. à 14:30*

Il s'agit de vérifier qu'EtuT20 n'est pas en difficulté

*« Rencontrez-vous des difficultés particulières ? » de tuteur, 2 nov. à 14:30*

EtuT20 répond en deux messages à quelques jours d'intervalles

*« Oui quelques difficultés effectivement. J'ai pensé que 1-je pouvais utiliser mon ancien login, Ou 2-que Mr xxxxx devait me recontacter pour un accès au site du service XX et 3-que je n'avais pas à faire un nouveau dossier » EtuT20, vendredi 2 novembre 23:13*

Et indique comment elle compte procéder tout en demandant de l'aide à Assist1

*« Donc, je suis à la case départ. Il est urgent je pense de prendre la promo en route, 1- dois-je rentrer sur la plateforme et m'inscrire? 2- dois-je ou puis-je encore rapidement envoyer par courrier ou par AUF un nouveau dossier? Merci de m'aider... » EtuT20, vendredi 2 novembre 23:13*

Dans le deuxième message, EtuT20 annonce son programme pour rattraper son retard

*« J'ai pu me connecter à la plateforme sur la promo xxx (j'essayais sur l'ancienne promo) pour télécharger cours et taches à réaliser. Je vais m'excuser pour les taches non réalisées et me mettre au travail pour combler le retard » EtuT20, vendredi 2 novembre 23:13*

**Extrait 99 : Discussion « Absence sur la plateforme », [journal d'observation M2i]**

Le message envoyé par le tuteur à plusieurs étudiants est une activité proactive. Elle n'est pas véritablement programmée à date fixe, mais régulièrement quand le tuteur remarque dans le suivi la non - connexion de certains étudiants. La première relance intervient très tôt dans l'année juste après la pré-rentree en présentiel et l'ouverture de la plateforme de formation pour s'assurer que chaque étudiant prend en main la plateforme et sa formation, c'est le cas évoqué ici. Une attention particulière est apportée aux étudiants qui accèdent pour la première fois à un cours à distance et en ligne, et pour les étudiants étrangers (décalage horaire ou culture différente). Nommer chaque personne par son prénom permet de personnaliser le message et d'installer la proximité. En rituel de fermeture, l'expression « *Attendant votre réponse* » incite l'étudiant à répondre au message. La signature « *Tuteur (tutrice en ligne)* » donne le statut de tuteur pour situer la fonction et un ancrage du rôle d'accompagnement.



## 6.4 Bilan du chapitre

Dans l'enseignement supérieur, la fonction de tuteur est encore restreinte. Les directeurs des études des deux masters étudiés ont pour leur part mis en place un système de tutorat en ligne en recrutant une personne spécifiquement pour cette fonction, qu'ils financent sur leur budget propre sous forme de vacations. Il n'y a pas de statut de tuteur, donc le tuteur est une personne qui occupe souvent une autre fonction, et pour qui le tutorat est une activité annexe. Ce tuteur est souvent un vacataire, étudiant de master, stagiaire ou doctorant, son rôle consiste en un accompagnement plus global, qui couvre les problèmes administratifs, d'information sur la formation, de soutien et quelquefois de technique. Le tuteur n'a pas de formation spécifique, mais il a sa propre expérience de terrain comme compétence pour cette fonction. Il a en principe une bonne connaissance de la formation dans son ensemble, des compétences dans l'utilisation des outils de communication spécifiques à la formation à distance. Mais l'augmentation de la qualité de ce service devra passer par une meilleure représentation des fonctions de tutorat auprès des autres membres de la structure qui interviennent ou pas dans la formation, ainsi que chez les étudiants. Le suivi a beaucoup d'importance, il permet de repérer les difficultés des étudiants et surtout les risques d'abandon. Le choix des outils de communication et la périodicité peuvent être inscrits dans une charte du tuteur, et ainsi permettre le respect des modalités pour toutes les personnes concernées. Il est aussi conseillé de mettre en œuvre des modalités de traçage des relations tuteurs apprenants.

Dans ce chapitre, nous avons réalisé, une analyse de la situation du tutorat transversal dans les terrains observés, afin de contextualiser à nouveau, cette activité que nous avons déstructurée, dans les chapitres précédents, afin d'en identifier chaque élément. En prenant cette hauteur réflexive, nous discernons le potentiel exploitable pour une mise en œuvre d'une activité tutorale transversale qui trouverait sa place dans les dispositifs de formation en ligne. Cela donne l'opportunité de faire connaître les champs d'action, et les spécificités de cette mission pour un accompagnement à distance de qualité dans les formations universitaires. Ainsi la mise en relation entre l'environnement du tuteur et le déroulement de son activité scénarisée, nous confirment que dans les deux terrains d'enquêtes, que nous avons exploités, les fonctions d'accueil, d'organisation, de méthodologie, d'aide socio-affectif et métacognitif ont été fortement mobilisées.

# CHAPITRE 7

## 7 PROPOSITION POUR UN TUTORAT TRANSVERSAL A DISTANCE ET EN LIGNE DANS LES UNIVERSITES

Dans la pratique, les frontières de l'action du tuteur en ligne sont floues. Ses missions sont indéterminées, et son activité est souvent définie en empruntant des fragments de l'activité pédagogique des autres acteurs de la formation à distance.

Les résultats de notre enquête, nous donnent des arguments concrets pour faire une proposition objective, afin d'organiser et de mettre en œuvre un tutorat transversal dans les formations à distance des universités. Les observations et analyses réalisées dans les deux terrains (M2g et M2i) a eu un double avantage, d'une part, elles rendent possible la reconnaissance de missions spécifiques au tutorat transversal, et d'autre part, elles donnent une visibilité à ces missions pour une meilleure implantation du dispositif tutoral transversal dans les formations à distance et en ligne.

Ainsi, dans ce dernier chapitre, nous présentons un agencement des différentes conditions favorisant l'élaboration d'une activité tutorale transversale dans les universités fondée sur :

- une délimitation du champ d'action du tuteur transversal, par rapport aux autres activités de l'équipe pédagogique dans une formation à distance ;
- l'identification des composants qui interagissent dans le tutorat transversal pour mener à bien des missions spécifiques ;
- et sur des préconisations pour mettre en œuvre les activités du tuteur et intégrer ce nouveau tutorat dans les formations à distance et en ligne.

## 7.1 Le champ d'action et les caractéristiques d'une démarche tutorale transversale

### 7.1.1 Le tutorat transversal entre encadrement et accompagnement

L'observation et l'analyse de l'activité tutorale des deux terrains montrent que les missions du tuteur transversal se répartissent entre encadrement et accompagnement. En effet, l'encadrement tutoral fait référence à une action structurante qui se traduit dans l'activité tutorale transversale par une action de guidage ou de formation des étudiants, afin qu'ils s'approprient leur environnement et les méthodes de travail caractéristique à la formation à distance. Savoir intervenir à distance, poser une question, identifier l'information, s'organiser dans l'espace et le temps, sont les éléments indispensables. En effet, le tuteur encadre ainsi la pratique des étudiants pour qu'ils s'approprient les savoirs faire dans un environnement numérique de formation afin de réaliser leur projet. Ces savoirs faire sont régis par des règles souvent implicites, ce qui justifie le rôle de guide que le tuteur endosse dans certaines situations.

La mise en place de l'encadrement est une mission d'anticipation où le tuteur agit de façon proactive pour « *assurer auprès des personnes un rôle de direction, de formation; mettre sous une autorité en constituant un ensemble hiérarchique et de se tenir de part et d'autre de quelqu'un pour le garder ou pour maintenir un groupe dans certaines limites* »<sup>39</sup> Il s'agit également d'« *entourer, mettre dans un cadre, soutenir, couvrir, apporter un appui logistique [...] d'assurer un rôle de cadre dans le commandement de la troupe, dans la formation ou le travail du personnel* »<sup>40</sup>. Ainsi, avant même le commencement de la formation, le tuteur conçoit un espace d'accueil, un guide d'information, un calendrier de rencontres synchrones et d'autres éléments, qu'il inscrit sur la plateforme, pour préparer l'installation d'une communauté d'apprenants dès l'ouverture des cours.

Mangenot (2008b), Peraya (2012), Charnet (2009), Haeuw (2002) et d'autres chercheurs ayant démontré que les outils numériques avaient un impact sur l'enseignement, il est à rappeler que les étudiants subissent également cet impact dans leur pratique de gestion et d'organisation de leur formation. Ainsi, ils ont besoin d'un soutien dans leur familiarisation avec l'environnement

---

<sup>39</sup> <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/encadrer/29067>

<sup>40</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/encadrer>.

d'apprentissage. Dès lors, le rôle du tuteur est d'être un encadrant, donnant des points de repère stable, académique, (rappel des échéances, de la charte de communication, des règles du travail en collaboratif, etc.) en apportant un support logistique et en assurant un soutien sur le plan du travail collectif mais également personnel. Il ne s'agit pas d'un encadrement limitant l'action, mais bien d'instaurer un cadre de médiation pédagogique, pour faciliter l'introduction des étudiants aux méthodes et aux outils de leur environnement de formation.

L'encadrement tutoral transversal répond donc à des critères identifiés et que l'on retrouve dans les thématiques d'interventions proactives observées dans les activités du tuteur :

- accueillir les étudiants ;
- informer les étudiants ;
- diffuser l'information ;
- intervenir auprès des étudiants ;
- proposer de l'aide.

A la lumière de nos observations sur le terrain, nous déduisons que les actions d'encadrement nécessitent un temps de réflexion et une préparation en amont de la rentrée effective des étudiants dans la formation, afin d'anticiper les besoins, et de concevoir des interventions ciblées proactives. Ces démarches s'organisent en cinq étapes successives :

- la mise en place de l'environnement d'accueil pour les apprenants ;
- la conception de supports d'accueil et d'information ;
- la mise à disposition de méthodes de travail à distance en groupe et en individuel ;
- la création d'une communauté d'apprenants ;
- l'organisation d'un suivi des étudiants au quotidien.

Ces actions incombent nécessairement à une personne (le tuteur transversal) ayant à la fois une vue d'ensemble sur la formation et une connaissance du public concerné, qui saura agencer ces éléments dans un espace identifié spécifiquement pour le tutorat transversal, que les étudiants s'approprieront pour réaliser leur projet de formation.

En complément du tutorat d'encadrement qui donne un cadre peu flexible, le tutorat transversal agit sur la relation sociale c'est-à-dire à la notion d'accompagnement faisant référence à un tuteur « *qui tient compagnie, qui conduit et sert d'accompagnateur à quelqu'un ou à un*

groupe »<sup>41</sup>, « Avec l'idée de mouvement pour être avec, pour faire la route ensemble et accompagner vers un but »<sup>42</sup>. Le tuteur transversal accompagne l'étudiant pour comprendre son problème, son besoin ou sa demande d'aide, avec l'idée de n'être, ni dans l'évaluation, ni dans le jugement. Ainsi l'accompagnement fédère plusieurs types de pratiques qui :

*« sont toutes fondées sur une dimension relationnelle forte et l'idée d'un cheminement en commun (processus, développement séquentiel dans le temps). [...] Ces formes d'accompagnement en viennent à constituer une nébuleuse au sens où elles "font système" et s'organisent entre elles à la manière d'un processus synonymique. Chaque forme s'inscrit dans un contexte professionnel spécifique, s'adresse à un public différent et en réponse à des objectifs précis (Paul, 2006 : 15).*

Dans cette perspective, nous estimons que le tutorat transversal s'inscrit dans une perspective où l'accompagnement est une fonction indispensable, donnant au tuteur la mission d'installer une aide et un suivi tout au long de la formation, tant pour un tutorat personnalisé, que pour l'animation de groupes (Paul, 2006), et proche de la dimension sociorelationnelle.

Ainsi, nous adhérons à la définition de De Ketele (2014) qui associe l'accompagnement des étudiants aux fonctions qui relèvent du processus de compagnonnage :

- remettre dans le chemin ;
- faire découvrir un nouveau chemin ;
- faire découvrir un chemin oublié ou non reconnu ;
- s'aventurer ensemble dans de nouveaux chemins.

Et nous concevons ainsi, « qu'il y a différents niveaux d'accompagnement et que chacun d'entre eux prend sens et se justifie en fonction des objectifs poursuivis dans un environnement donné. » (De Ketele, 2014 : 74). L'accompagnement se décline selon la situation et le contrat passé entre l'accompagnateur et l'accompagné (De Ketele, 2014).

Les missions de l'accompagnement tutoral transversal s'inscrivent dans une activité réactive. Elles sont facilement identifiables d'un premier abord, mais leur périmètre d'intervention reste flou et difficile à établir, car nous sommes dans le domaine des médiations humaines et de la dimension relationnelle, qui font appel à la compétence et aux savoir-faire du tuteur. Ces

---

<sup>41</sup> <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accompagner/470>

<sup>42</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/accompagner>

médiations sont des éléments primordiaux dans l'enseignement à distance. Elles permettent de gérer et animer la communauté d'apprenants nécessaire à la situation particulière des formations utilisant des plateformes numériques. Elles se développent entre les tuteurs et les étudiants, et jouent un rôle important pour résoudre les problèmes d'abandon et de manque de motivation (Bastard & Glikman, 2004). Bastard et Glikman avaient par ailleurs défini l'activité tutorale comme une activité ne reposant sur aucun cahier des charges, aucune fonction clairement définie, laissant les acteurs de l'interaction face à leur propre choix sur leur manière d'être et d'accompagner à distance. Ainsi « *établir un contrat de communication et construire la relation sont les deux activités structurantes de l'accompagnement* » (Oudart, 2010 : 246).

Les fonctions d'accompagnement proposées par De Ketele (2014) prennent alors tout leur sens lorsque l'on veut caractériser l'accompagnement du tutorat transversal, comme un moyen de remettre l'étudiant ou la communauté d'apprenants dans son projet initial, de l'aider à faire évoluer ce projet, de revisiter ses objectifs oubliés et enfin de lui proposer d'innover à des fins d'actualisation du projet. Face à cet accompagnement, la demande étudiante est identifiée comme une demande d'aide et de motivation en continue. C'est une demande très présente dans les terrains observés. Elle dépend de la relation socio-affective et de la confiance établie dès le premier contact sur la plateforme de formation. Nous avons remarqué que dans ce domaine la demande est formulée de manière explicite ou implicite par les étudiants et qu'il revient au tuteur de savoir décrypter dans le message un besoin :

- de contact pour rompre l'isolement ;
- d'une nouvelle motivation, ou d'encouragement ;
- ou encore de confier un ressenti plus personnel sur ses conditions d'apprentissage.

Tout cela relève de la demande de soutien personnalisé, mais nous avons également rencontré lors de nos observations d'autres types de demande comme la médiation entre les différents acteurs de la formation ou dans les groupes de travail collaboratif par exemple.

### **7.1.2 Les caractéristiques de la démarche tutorale transversale**

Le tutorat transversal n'a pas, selon nous, pour vocation de prendre en charge les missions des autres acteurs (enseignants, concepteurs et techniciens informatiques) de la formation à distance. Comme nous l'avons montré dans les chapitres précédents, le tuteur transversal agit

avec des missions propres à l'accompagnement et à l'encadrement, et ne prend pas en charge les missions pédagogiques et d'évaluation. Il travaille avec les enseignants, les concepteurs de cours et les directeurs d'études mais ne se substitue pas à eux. Car « *face au dispositif, le tuteur est tout entier du côté du pôle apprenant. Ses fonctions ne se définissent pas en termes de responsabilité pédagogique, mais en termes de médiation pédagogique* », (Candor, 2002 : 66) et sociale. Ces missions ne sont alors pas d'enseigner une matière donnée mais plutôt de créer une situation et un environnement propice aux conditions d'apprentissage à distance mis en place par l'équipe pédagogique.

Nos observations sur les deux terrains de recherche, nous confirment que l'accompagnement et l'encadrement sont des activités à associer à la notion de ce type de tutorat avec toutefois des spécificités dans le mode d'action. En effet, nous considérons que la notion d'encadrement est soutenue par une action proactive, statique, ponctuelle, alors que la notion d'accompagnement est associée à l'action réactive, à la continuité, et à la notion de quotidienneté. Ainsi, l'activité est représentative du tutorat transversal dans la mesure où le tuteur envisage les situations dans leur globalité. Cela ne veut pas dire que le tuteur n'opère pas auprès des étudiants de façon individuelle, mais que pour le faire, il lui faut disposer d'une vue d'ensemble de la situation des étudiants et de l'activité au sein de la formation. Il a besoin d'un tableau complet de tous les éléments de la formation afin d'adapter son intervention à une situation donnée.

Lors de l'entrée en formation, les apprenants sont en recherche de renseignement sur le fonctionnement du dispositif et souhaitent prendre contact avec les autres membres de la formation. Le tuteur transversal intervient alors dans l'établissement de la communauté d'apprenants et dans l'établissement du sentiment d'appartenance à cette communauté. Il entre en scène avant même l'ouverture du premier cours sur la plateforme de formation. L'enseignant effectue essentiellement un tutorat pédagogique dans son cours, le tuteur transversal agit prioritairement au niveau social afin de placer les étudiants dans les meilleures conditions de vie individuelle, collective et d'épanouissement personnel. Il explore les différentes modalités susceptibles d'aider les apprenants à entrer dans la formation. Il est présent dès le début de l'année et reste joignable tout au long de la formation. Il peut donc prendre en charge la communauté et y installer un sentiment d'appartenance. Cette présence est une caractéristique déterminante de la mission du tuteur.

Pour réaliser cela, il lui faut connaître tous les acteurs de la formation, c'est une autre particularité des missions tutorales transversales. Le tuteur transversal se doit d'identifier les

rôles et les responsabilités de chaque personne intervenant dans la formation, afin de maintenir une relation entre eux une continuité au titre de passeur de l'information. Il est donc important qu'il échange avec l'équipe pédagogique d'année en année, en fonction de l'évolution des cours proposés et de la formation dans son ensemble. Du côté des étudiants, chaque année une nouvelle promotion fait sa rentrée, le tuteur portera une grande importance à faire connaissance des nouveaux arrivants et à les mettre en contact entre eux pour assurer une médiation continue pour l'ensemble de la communauté d'apprenants.

Ces deux premières caractéristiques (vue d'ensemble et échanges avec l'ensemble des acteurs de la formation), que nous attribuons au tutorat transversal, en introduisent une troisième qui consiste à recenser toutes les possibilités offertes par le numérique (plateforme de formation et outils de communication) pour mener à bien ses missions en matière :

- d'accueil et d'orientation ;
- d'organisation ;
- de motivation ;
- d'usage des technologies numériques ;
- relationnelle.

Ces objectifs sont souvent évoqués pour décrire l'activité tutorale à l'université concernant les nouvelles missions des tuteurs pédagogiques (Denis, 2003 ; Rodet, 2007; Berrouk & Jaillet 2013 & 2017), mais le côté transversal du tutorat se démarque essentiellement par une prise en charge globale de ces activités d'accompagnement et d'encadrement des étudiants à distance.

Le tuteur transversal s'emploie également à établir une aide à l'organisation spécifique du travail à distance. En effet, il diffuse et rappelle aux étudiants les dates d'ouvertures des cours, ainsi que les dates butoirs des rendus de devoirs, encourageant ainsi les étudiants à intégrer les jalons de leur parcours de formation. Il les relance quand ils ne montrent aucun signe de prise de connaissance d'un cours, ou lorsqu'ils sont absents trop longtemps de la plateforme, ou encore lorsqu'ils n'interviennent plus dans la communauté d'apprenants.

De plus, à des fins de personnalisation et de proximité, le tuteur propose un suivi individualisé sous forme de portfolio, ou dans le cas de notre terrain, en mettant à disposition des étudiants une fiche individuelle de suivi, accessible directement dans l'espace tutorat, avec pour objectif d'organisation des efforts à fournir tout au long de la formation et d'anticiper les actions. Pour le tuteur, ce suivi personnalisé est source d'information. Il donne un aperçu sur l'ensemble du



déroulement des apprentissages et autorise un repérage sur le travail ou l'absence de travail d'un étudiant. Par conséquent, lorsqu'un étudiant est pressenti comme décrocheur, cette fiche permet d'instaurer un suivi personnalisé et un moyen d'encourager l'étudiant en travaillant sur les objectifs qu'il s'était fixé. Pour l'étudiant s'est un moyen de noter régulièrement son avancée dans les apprentissages, les difficultés qu'il rencontre et une vue d'ensemble sur ses activités. Pour le tuteur l'objectif est de repérer les difficultés pédagogiques, sociologiques ou techniques de l'étudiant, et de l'aider à y remédier. Cette fiche peut fonctionner comme un carnet de bord et devra être consultée régulièrement par la personne tutrice.

Avec ces actions typiques au tutorat transversal, nous sommes dans le cadre d'action transversal où le tuteur donne un cadre aux étudiants, en leur proposant des éléments de suivi, et en balisant leur parcours d'apprentissage. Elles posent les normes d'intervention sur la plateforme, les droits et les devoirs de chacun, de même que les contrats de communication mis en place entre les différents intervenants de la formation. Tous ces éléments sont prévisibles, programmables, et donc contribuent à construire la communauté d'apprenants en jalonnant le cheminement des étudiants dans la formation et sur la plateforme numérique. Cette activité d'encadrement s'organise en amont et fait partie des actions proactive pour la mise en route de la formation, et nécessite, de la part du tuteur, de rencontrer les équipes de la formation et de s'y intégrer. Il lui incombe de fait, les activités de formatage de l'espace d'accompagnement des étudiants et l'initialisation des règles de communication pour l'ensemble des étudiants. Elles s'inscrivent dans un calendrier de pré-rentree, auxquelles le tuteur doit apporter une grande attention, car comme le montre une étude récente « *Deux fonctions sont totalement omises des propos des tuteurs, en l'occurrence la fonction accueil et orientation et la fonction métacognitive* » (Berrouk & Jaillet, 2017), l'une incombant à l'action d'encadrement, alors que l'autre relèverait plutôt de l'accompagnement.

La démarche d'accompagnement tutorale repose, quant à elle, sur l'établissement d'une présence tout au long de la formation. C'est-à-dire de la mise en place d'un système interactionnel où le tuteur interagit en permanence, et intervient à la demande dans les outils de communication mis à dispositions pour les différents interactants. Son champ d'action touche tous les domaines qui relèvent de la résolution de problèmes organisationnels et méthodologiques, et de la mise en œuvre d'une aide collective ou individualisée. Son intervention est en rapport avec sa connaissance du terrain, mais également à sa capacité à réagir rapidement pour stopper la sensation d'isolement ou de désorientation des étudiants. De ce fait, il doit être capable de se mettre en situation pour identifier les difficultés, et répondre sans se

méprendre dans l'interprétation de la demande, car dans ce domaine, la naissance de la demande d'aide peut être exprimé de manière explicite ou implicite (Pélissier, 2012) et le plus souvent de manière individuelle.

### **7.1.3 Une identification les actions tutorales transversales**

Les différentes actions identifiées pendant l'enquête sont déterminées par les thématiques rencontrées dans les questions des étudiants. Nous avons élaboré un récapitulatif des besoins des étudiants au travers de leur questionnement dans les différents outils de communication mis à leur disposition et l'avons synthétisé dans un tableau (§ tab 15 chap 5 paragraphe 5.1.1). Nous le reprenons ici, afin de mettre en parallèle les demandes des étudiants et les actions à entreprendre dans le cadre d'un tutorat transversal.

	Thématiques des demandes des étudiants	Détails des thématiques (questionnement des étudiants sur)	Actions tutorales en réponse au questionnement des étudiants
1	L'organisation de la formation	Les modalités et le déroulement de la formation, de l'évaluation des différents cours Diffusion d'information sur la formation, calendrier, charte de l'étudiant, les regroupements etc Les annonces concernant la formation, le début de cours, les échéances etc	<b>Renseigner</b> les étudiants et les <b>orienter</b> les étudiants dans l'espace de formation (plateforme), <b>diffuser</b> des documents (calendrier d'intervention des enseignants, la réglementation de la validation de diplôme, les informations sur le stage et le mémoire, chartes)
2	L'organisation de l'activité tutorale	L'accompagnement et suivi des étudiant La communauté d'apprenants et l'entraide Diffusion de : veille, évènements, doc... Des rencontres synchrones	<b>Produire et diffuser</b> un guide du tutorat pour l'étudiant <b>Présenter</b> l'espace d'accompagnement des étudiants et des missions tutorales transversale, <b>renseigner</b> sur les différentes façons de communiquer avec le tuteur
3	Les méthodes pour le travail à distance	La planification du travail tout au long de la formation, Le travail individuel et le travail de groupe dans la formation à distance Les outils pour communiquer et travailler à distance	<b>Proposer</b> des méthodes individuelles ou collaboratives pour travailler à distance., <b>accompagner</b> les étudiants dans la planification du temps de travail
4	Les problèmes techniques	Le fonctionnement de la plateforme de formation, des usages du forum et du courrier électronique Les problèmes d'accès à la plateforme ou aux cours	<b>Guider</b> les étudiants dans leur approche des outils mis à leur disposition (plateforme, outils de communication et logiciel).
5	Les questions administratives	Inscription à un ou plusieurs modules de cours, L'usage de l'ENT, du contrat pédagogique, de relevé de notes de la bibliothèque en ligne	<b>Diriger</b> les étudiants vers le service administratif et les personnes ressources
6	La demande d'aide socio-affectif et motivationnel	Demande d'aide au tuteur, sensation de noyade, quand le doute persiste ou s'installe La difficulté à exposer ses problèmes aux autres pour demander de l'aide Le sentiment d'isolement, causé par un manque de feedback Demande de médiation dans les groupes ou avec les enseignants	<b>Faire</b> preuve d'empathie, <b>remotiver</b> et <b>aider</b> les étudiants à revisiter leur objectif et projet, <b>maintenir</b> la cohésion de la communauté d'apprenants. <b>Relancer</b> les étudiants en phase d'abandon

**Tableau 21 : Demandes des étudiants et actions tutorales en retour**

Dans le tableau ci-dessus (tab.21, 3<sup>ème</sup> colonne), nous avons dressé le panorama des actions entreprises par le tuteur, agissant selon le contexte ou la situation et en réponse à un questionnement ou à une demande. Ce panorama oriente la stratégie du tuteur, dont on voit bien qu'il doit être flexible et expérimenté.

## **7.2 La description des composants du tutorat transversal**

### **7.2.1 Un public étudiant identifié**

Le dispositif tutoral se construisant en fonction du public accompagné, il s'agira donc pour le tuteur de connaître les étudiants avec qui il échangera, afin de déterminer ses actions d'accompagnement et d'encadrement. Il faut souligner ici, l'importance d'identifier socialement ces étudiants et de reconnaître leurs besoins pendant la formation car cette étape définit la manière et les stratégies qui seront mise en place pour l'accompagnement des étudiants.

En effet, ces publics, géographiquement éloignés ou non, originaires de pays où la fracture numérique n'est pas résolue, empêchés par des mesures carcérales, en reprise d'étude ou en formation continue, disposant de peu de temps pour se former ou pour qui la formation à distance n'était pas le premier choix, seront susceptibles de suivre une formation à distance et en ligne. Ils seront ou pas familiarisés avec les environnements numériques, il faudra donc que le tuteur tienne compte de ces paramètres pour organiser l'espace d'accompagnement tutoral et l'animation d'une communauté d'apprenants.

La formation à distance attire donc des publics variés qui amorcent leur projet de formation à distance avec des motivations et des postures différentes. Ainsi, ils se répartissent en plusieurs catégories et agissent de façon différente (De Sève, 2013; Glikman, 2008; Marcochia, 2004).

- Ils sont autonomes et utilisent tous les ressorts mis à leur disposition par le dispositif de formation afin d'atteindre leur objectif ;
- ou ils se distinguent par leur indépendance face à ce même dispositif et possède leur propre modalité d'organisation.

Ils sont présents sur la plateforme de formation à des degrés différents et essentiellement à la recherche d'information. Mais le tuteur rencontre également des étudiants moins présents dans l'espace de communication de la formation.

- ils sont hésitants ou désarmés, leur projet est sans doute moins abouti ou ils ont du mal à se projeter dans le dispositif à distance (Glikman, 2008).

Dans les deux premiers cas, ils sont plutôt « *participants occasionnels ou animateur* » dans les autres cas, ils sont « *lecteurs silencieux* » (Marcoccia 2004).

Les raisons, pour lesquelles un étudiant est plus ou moins présent, plus ou moins actif pendant une formation, ne sont pas toujours accessibles au tuteur, surtout si cet étudiant ne s'exprime pas. Il faut alors connaître leurs besoins afin d'adapter leur accompagnement. Lors de l'enquête de terrain, nous avons discerné différents types de besoins de l'étudiant qui se traduisent par plusieurs actions comme :

- s'informer sur le dispositif de formation ;
- faire le point sur ses objectifs et sa motivation ;
- développer son appartenance à une communauté d'apprenants ;
- amorcer son projet et de suivre ses objectifs ;
- intégrer les procédures liées à la formation à distance ;
- se projeter dans son parcours de formation ;
- mobiliser ses compétences pour appréhender de nouvelles pédagogies ;
- aider à l'optimisation et à la gestion de son temps ;
- contrôler ses stratégies d'apprentissage à distance ;
- établir des objectifs personnels ;
- communiquer dans la distance et de travailler en collaboration ;
- gérer ses ressources et ses acquisitions de connaissances.
- formuler son questionnement et leur demande d'aide ;
- initier sa stratégie de communication dans les groupes de travail ;
- s'auto-évaluer dans son travail.

Ainsi ces actions, que nous retrouvons également dans plusieurs articles décrivant les besoins des étudiants, auront d'une façon générale une incidence sur la mise en place de l'accompagnement à distance.

L'objectif de cette investigation est bien sûr d'avoir une représentation sociale claire sur les apprenants, c'est aussi le moyen de donner aux étudiants un outil de reconnaissance des membres de la communauté, afin de constituer des groupes de travail, ou encore de stimuler les échanges et le partage dans les outils collectifs et collaboratifs. Tout cela donne une vue

d'ensemble au tuteur qui verra ainsi son activité facilitée, un moyen d'installer une proximité, et une disponibilité propice aux échanges constructifs.

Cela étant, nous ne pouvons ignorer l'introduction des réseaux sociaux, (hors de la plateforme officielle des cours) dans les usages des étudiants, qui jouent un rôle dans la constitution de l'identité de la communauté d'apprenants. Le plus souvent les échanges qui s'y déroulent, échappent au tuteur transversal, qui devra pourtant veiller à ce que l'ensemble des étudiants reçoivent l'accompagnement approprié.

### **7.2.2 Un tuteur transversal compétent et missionné**

Le tuteur a la charge d'une promotion d'étudiants ou de plusieurs. A l'échelle d'un établissement universitaire, le recrutement concernera plusieurs tuteurs, ils sont étudiants, enseignants ou recrutés spécifiquement pour cette mission. Pour assurer ses fonctions, le tuteur, comme tout professionnel, fait appel aux trois dimensions de la compétence : savoir, savoir-faire et savoir-être, (Audet & Richer, 2014).

- Des connaissances ponctuelles ;

Le tuteur acquière ces connaissances en s'informant à chaque début de formation sur les buts et les objectifs de celle-ci, en travaillant en collaboration avec les équipes pédagogiques de la formation proposée à distance, mais également en faisant appel à son expérience de tuteur et/ou d'utilisateur des dispositifs de formation à distance et à ses compétences techniques indispensables aujourd'hui dans une université qui se numérise.

- Des compétences interactionnelles ;

Elles sont essentiellement basées sur des « *compétences techno-sémio-pédagogique* » d'où le tuteur tire ses modes de communication en fonction de la situation pédagogique, les « *compétences de régulation socio-affective* » où le tuteur, ni enseignant, ni ami, trouve le juste milieu pour « *construire et négocier la relation* » (Vincent, 2012), et des compétences méthodologique et d'organisation, d'où il tire sa pratique d'accompagnement et d'encadrement.

- Des compétences personnelles et comportementales

Elles se basent sur un comportement réflexif. Elles répondent à la capacité de s'adapter au contexte et d'adopter un comportement flexible pour un tutorat à distance où la frontière entre la sphère publique ou institutionnelle et sphère privée tant à s'estomper. Le tuteur devra donc être en mesure de développer des stratégies personnelles afin de maintenir un sentiment de présence, d'écoute, et de réactivité sans pour autant rendre les étudiants dépendant de cette activité tutorale.

Ces trois types de compétences permettent au tuteur d'accomplir les missions pour lesquelles il est mandaté. Elles se composent de plusieurs éléments qui déterminent l'environnement du tuteur, ainsi que ces activités. Leur organisation sera référencée dans une charte qui liste les besoins du tuteur et ses obligations, identifie son rôle et sa place par rapport à chaque acteur de l'action tutorale, détermine et planifie ses interventions. Il s'agit pour les points les plus importants de :

- la gestion de l'espace d'accompagnement ;

Le tuteur organise un espace d'accompagnement sur la plateforme, où il agence toutes les informations sur les modalités de la formation à distance, fournies par l'institution ou recueillies par lui-même, et susceptibles d'avoir une utilité pour les étudiants. Ces ressources et supports, ainsi créés, seront disponibles en permanence pour les étudiants.

- l'interaction avec l'ensemble des acteurs de la formation ;

Le tuteur travaille avec l'ensemble des acteurs de la formation. Il tire de cette interaction les enseignements pour accompagner et aider les étudiants. Il fait remonter toutes les informations émanant de la communauté apprenante pour maintenir la cohésion sur la plateforme de formation et informer à son tour l'équipe pédagogique.

- l'accompagnement des apprenants ;

Le tuteur a en charge l'animation de la communauté des apprenants et intervient auprès des étudiants par tous les moyens mis à sa disposition. De manière proactive et réactive, il

communiquent avec les étudiants sur tous les sujets concernant la formation ou sur les difficultés qu'ils rencontrent.

- l'encadrement des apprenants ;

Le tuteur s'engage à suivre tous les étudiants pour prévenir les décrochages ou les abandons. Il tentera de ramener les étudiants dans leur projet. Il propose des méthodes et des outils, pour le travail de groupe ou pour le travail individuel et pour guider les étudiants dans la formation à distance.

- un rôle socio-affectif ;

La médiation sociale tient une place importante en formation à distance. Elle donne au tuteur les moyens de maintenir la cohésion de la communauté d'apprenants et de réduire le sentiment d'isolement que ressentent les étudiants. Le tuteur intervient dans le cadre de difficultés individuelles ou dans les conflits de groupes de travail, ou encore dans le respect de chacun.

### **7.2.3 Les ressources apportées par les autres acteurs de la formation**

L'arrivée des étudiants sur la plateforme numérique passe par plusieurs étapes, dont une partie administrative et technique à laquelle le tuteur ne participe pas. Le plus souvent, il ne participe pas non plus au recrutement des étudiants dans la formation. Mais dans un cas comme dans l'autre, il devra connaître ces procédures administratives, être en relation avec les acteurs concernés et être en mesure de répondre ou d'orienter les étudiants. Le public accompagné pendant la formation est au centre des activités tutorales. Mais pour réaliser ces activités, le tuteur transversal va développer des relations avec les autres acteurs du dispositif de formation, et démontrer sa capacité à identifier les personnes-ressources susceptibles de lui donner toutes les informations et les outils pour qu'il puisse gérer l'arrivée des étudiants sur la plateforme de formation, en ayant à disposition, tous les composants pour mener à bien une activité tutorale complète.

Le tuteur s'appuie sur un réseau de personnes-ressources qui lui apportent un complément d'informations susceptibles de l'aider dans ses missions. Ainsi, le directeur d'études et les concepteurs de cours ont un rôle important dans la mise en place du tutorat transversal. En effet, en amont de l'ouverture de la formation, ils donnent une structure et un cadre à la mission du



tuteur. Nous reviendrons sur ces différents liens lorsque nous évoquerons les interactions du tuteur avec les enseignants, car les directeurs des études comme les concepteurs de cours sont dans la plupart des cas en France des enseignants actifs dans le dispositif de formation.

Les renseignements fournis par les services administratifs et techniques alimentent les différents documents que le tuteur crée et met à la disposition des étudiants. L'information recueillie relève de l'actualité quotidienne tant pour la formation elle-même qu'en ce qui concerne les dates butoirs, les modifications éventuelles ou les problématiques de la politique éducative de l'établissement de formation, que pour la vie étudiante au sein de l'université, même si les étudiants ne sont pas amenés à se déplacer sur leur lieu de formation. En contact avec ces services, le tuteur établit une veille sur les différentes thématiques dans les sites académiques alimentée par leurs soins.

Les enseignants tiennent une place importante dans la coopération entre les acteurs de la formation et la mise en route de l'activité tutorale. En effet, l'activité du tuteur est directement associée à l'action de l'enseignant dans la mesure où toutes les informations recueillies par le tuteur auprès des enseignants auront un impact sur sa propre activité. Le tuteur transversal agit ainsi tout au long de la formation comme un médiateur entre les étudiants et leur environnement pédagogique. Les enseignants apportent au tuteur des indications sur leur stratégie pédagogique, leur scénario ou sur les modalités d'évaluation de leur cours. Ainsi, le libre accès du tuteur à l'espace de cours de l'enseignant a un double avantage. Le premier donne au tuteur l'occasion de percevoir la pratique de l'enseignant sur la plateforme, l'idéal étant d'instaurer un échange de pratiques et d'informations avec les enseignants sur la communauté d'apprenants. Le deuxième donne au tuteur l'occasion de suivre l'activité des étudiants tout en restant discret sur ces interventions, et bien sûr hors du caractère pédagogique qui reste le rôle de l'enseignant. L'intégration du tuteur dans l'équipe pédagogique prend alors tout son sens pour tous les membres impliqués dans le dispositif de formation.

#### **7.2.4 Un espace organisé**

Le choix de la plateforme numérique de formation n'appartient pas au tuteur transversal en revanche l'organisation de l'espace d'accompagnement lui incombe. Au même titre que les enseignants en ligne, il construit un espace et des sections, en tenant compte des objectifs fixés pour l'accompagnement des étudiants. La structure de la plateforme et les missions confiées

par le directeur d'études influencent la réalisation de cette phase, mais nous considérons qu'il existe des points incontournables à sa mise en place, tel que l'agencement de l'espace du dispositif alloué au tutorat. Les étudiants vont identifier l'espace d'accompagnement comme le lieu de référence en matière d'information, en dehors des aspects purement pédagogiques. L'objectif du tuteur est d'installer un emplacement, où seront fédérés l'ensemble des renseignements qu'il sera en mesure de leur communiquer. Il est souhaitable de rendre cet espace lisible, facile d'accès et agencé de manière à ce que les étudiants y trouvent une information fiable et disponible de façon permanente.

Dans son activité proactive, le tuteur prépare et installe des pôles thématiques (se présenter, partager sa veille, communiquer avec la communauté d'apprenants, ou encore communiquer avec le tuteur). Dans son activité réactive, sa flexibilité et sa bonne connaissance de l'environnement de la formation lui donneront toute l'attitude pour répondre aux étudiants. C'est également le point de départ pour l'accompagnement et le suivi de l'activité étudiante sur la plateforme. Le but de cette mise en œuvre est de créer auprès des étudiants un sentiment d'appartenance à une communauté d'apprenants basée sur l'échange et l'entraide, de lutter contre l'isolement qui mène la démotivation et l'abandon.

Tout autant que les choix d'aménagement de l'espace tutorial, le choix des outils numériques de communication auront pour objectif d'installer un sentiment de présence et de suivi au quotidien. L'intégration du numérique dans les formations universitaires a engendré la mise à disposition pour chaque étudiant de l'université d'un espace numérique de travail (ENT), dans lequel il lui est proposé une boîte de courrier électronique. De leur côté, les organismes de formation en ligne disposent d'un outil de diffusion des cours (une plateforme de formation), dans lequel ils peuvent proposer une communication asynchrone par le biais du forum et une communication synchrone par le biais des audio ou vidéoconférence. Le tuteur dispose donc de trois outils pour joindre les étudiants et les accompagner en choisissant d'utiliser l'un ou l'autre de ces outils. Les résultats d'observation et d'analyse des interactions tutorales, nous incitent à proposer a minima dans le cadre d'un accompagnement transversal l'ensemble de ces trois outils afin de toucher tous les publics en présence dans la formation accompagnée.

De plus, le tuteur transversal aura à réfléchir, en fonction des publics accompagnés, à l'intégration d'autres outils issus du Web. Car « *avec l'usage généralisé des réseaux sociaux, l'apprenant est en position de diversifier ses sources d'information et de faire appel à ses pairs*

*outré les échanges avec les enseignants s'ils sont aussi en ligne.* » (Arnaud, 2012 : 101). Ainsi selon ces auteurs, les formations se déroulent hors les murs, l'étudiant prenant en charge une partie de sa formation et de l'entraide (Arnaud, 2012). Les choix d'outils du tuteur ont alors pour finalités de garder le contact, de permettre la diffusion d'une actualité toujours à jour et d'organiser un accompagnement proche des étudiants.

Avec l'acquisition des ressources appropriées, le tuteur aura à les organiser dans un espace numérique accessible à distance en utilisant la multimodalité des outils de communication pour les diffuser.

Une question dans une thématique donnée renvoie à une ressource spécifique que le tuteur mobilise pour répondre. Il doit alors posséder une bonne connaissance de son environnement et de celui des étudiants pour être en mesure d'apporter une solution aux problèmes mis en avant par les étudiants qu'il s'agisse d'une situation individuelle ou collective. Ses retours garantissent, en début d'année, une bonne entrée en matière pour les étudiants, une contextualisation efficace sans perte de temps et la mise en route de leur projet de formation. En effet, les premières questions sur le forum de l'espace du tutorat concernent le déroulement de la formation et l'usage de l'environnement numérique. Il en est de même dans les échanges individuels par courrier électronique.

Le tuteur prend ses renseignements tant dans les ressources internes que dans les ressources externes. En interne, l'équipe pédagogique, les enseignants, les concepteurs de formation, et l'équipe administrative sont les premiers référents pour le tuteur en ligne. Une documentation fiable et à jour est mise à disposition, pour que le tuteur ait connaissance de l'actualité de cette formation, ainsi que de ces rouages administratifs. Le tuteur pourra y recueillir tous les éléments susceptibles de l'aider à organiser son accompagnement et concevoir ses propres supports d'informations. Il pourra également concevoir son scénario d'intervention entre la phase d'anticipation de la demande étudiante, enrayer la sensation d'isolement que peut produire la distance, et la phase de questions-réponses de début d'année. En externe, la veille du tuteur, sur tous les sujets touchant à la formation, sera son point d'information le plus important, l'objectif étant de donner des arguments au tuteur pour les phases de remotivation des étudiants. En effet, la maîtrise de l'environnement de la formation aura pour conséquence d'installer un climat de confiance tant dans le dispositif de formation que dans les compétences du tuteur à pouvoir les aider.

Dans tous les cas, le tuteur prévoit et élabore des supports d'information et de méthodologie pour que les étudiants s'approprient la formation, la distance et les outils qui y sont liés. Ces supports d'informations font partis des premiers contacts que les étudiants possèdent avec la formation. Ils peuvent s'y référer dès le début de l'année et tout au long de leur formation.

### **7.2.5 La mise en interaction des composants de l'activité tutorale transversale**

*Dans un environnement de formation à distance, la situation d'apprentissage est fondée sur une mise en interaction des acteurs (apprenants, tuteurs, enseignants, experts, etc.), des ressources (entrantes et sortantes), des activités (étude de cas, solution-problème, exposé, etc.) et des services embarqués (outils de communication, outils de suivi, etc. ), (Villiot-leclercq, Dessus, Mandin, Zampa, & Loiseau, 2011 : 41).*

Lors de la mise en œuvre du tutorat transversal dans une formation à distance et en ligne, il convient de prendre en compte tous les éléments de la formation et d'identifier qui fait quoi (pour ou avec le tuteur), avec quelles ressources, pour quelles activités et avec quels outils ? Ce questionnement intervient en amont de l'ouverture de la formation, et donc de la mise en route de l'activité tutorale transversale, dès que le contexte de la formation et de l'accompagnement sont déterminés.

Les co-acteurs	Apport de ressources et informations à disposition du tuteur transversal	Les ressources	Usage des ressources et activités tutorales	Les activités	Supports de diffusion des ressources et de l'activité tutorale	Les outils
Directeur d'études Et concepteur de formation		-ordre mission/ horaire tutorat -guide de la formation -calendriers des cours et rendu de devoir -invitation aux réunions pédagogiques et de perfectionnement -coordonnés universitaires des étudiants et des enseignants (adresse mël) -condition de travail et charte de la formation et des intervention		-informer les étudiants sur les plages horaires tutorat -actualiser et diffuser l'information sur la formation -diffuser l'information concernant la formation -réunions d'information synchrone -obtenir des informations sur toutes les évolutions et activités en lien avec la formation -consultation des différents acteurs, pour une écriture collaborative d'une charte		outils disponibles sur toute plateforme numérique de formation -espace tutorial, lieu d'information -forum : messages collectifs -courrier électronique (éventuellement) -audio ou vidéoconférence sur rv - un espace pour une communauté de tuteurs et d'acteurs de la formation
Services administratif Et techniques		-Accès au dossier pédagogique des étudiants -Calendriers des examens -Formation sur la plateforme et outils numériques		-connaître le public accompagné -suivre l'activité des rendus de travail d'évaluation -se former sur les outils de communication et de gestion de l'environnement numérique de la plateforme de formation		(en plus des outils disponible dans toute formation en ligne cités plus haut) -outil-trombinoscope de la plateforme ou dans un autre outil -outils de suivi des étudiants, rapport d'activité fournie par la plateforme numérique (ou autres)
Les enseignants		-accès à leur scénario pédagogique et à leur espace de cours -Signalement d'étudiants inactifs dans leur cours		-coopérer avec les enseignants, -échanger de l'information sur l'activité de la communauté d'apprenants - coordonner les activités d'aide et d'accompagnement des étudiants		(en plus des outils disponible dans toute formation en ligne cités plus haut) - une communauté de pratique sur le thème de l'accompagnement et du tutorat - et ou plateforme de formation pour les tuteurs
Les étudiants		-une fiche profil + photo -disponibilité horaire/jour/semaine -identifiant skype		-installer une proximité - développer un accompagnement personnalisé - lutter contre l'isolement et l'abandon		(en plus des outils disponible dans toute formation en ligne cités plus haut) -éventuellement utilisation d'un support hors plateforme de formation du type réseaux sociaux à définir dans le scénario de l'activité tutorale
Le tuteur	-un guide de l'étudiant -une présentation du tuteur -veille sur les thèmes de la formation -tutoriels -méthodologie	- animation de la communauté d'apprenants - gérer des conflits dans les groupes de travail - proposer des méthodes pour le travail à distance et collaboratif ou individuel -maintenir la présence par un partage d'information en lien avec les thématiques de la formation	(en plus des outils disponible dans toute formation en ligne cités plus haut) -éventuellement utilisation d'un support hors plateforme de formation du type réseaux sociaux à définir dans le scénario de l'activité tutorale			

Tableau 22 : Relations entre les différents composants du tutorat transversal

Du point de vue du tuteur, ces éléments composent son environnement où, tout au long de l'activité tutorale, plusieurs acteurs interviennent auprès du tuteur. Ils apportent et proposent des ressources, des activités et des outils qui donneront au tuteur transversal la possibilité d'organiser et de mettre en scène ses missions, en fonction d'un environnement qu'il maîtrise parfaitement.

## **7.3 Des préconisations pour le tuteur transversal**

### **7.3.1 Organiser l'information et informer les étudiants**

Pour s'informer, il faut prendre le temps en amont de rencontrer et de reconnaître tous les acteurs de la formation. Ils font partie des composants de la formation. L'objectif est d'établir des contacts afin de faire l'inventaire des éléments d'information concernant la formation et son l'environnement dans le but d'obtenir une vue d'ensemble sur le dispositif qu'il intègre et sur le public qui lui sera donné d'accompagner. La constitution de cet inventaire est une aide indispensable à tout tuteur transversal pour répondre aux questions et aux besoins des étudiants. En effet, une grande part des réponses apportées par le tuteur sera fonction d'une bonne anticipation sur tous ces points.

Auprès du directeur d'études, des concepteurs de cours et des enseignants, il prend connaissance de :

- son ordre mission et de la charte encadrant ses activités ;
- du guide de formation qui informe sur l'environnement de la formation ;
- la liste des étudiants dont il aura la charge ;
- des calendriers de la formation et de l'établissement ;
- du planning des réunions pédagogiques ;
- un accès aux supports de cours.

Le but du recueil de ces informations est de donner au tuteur un ensemble d'outils pour intervenir dans la communauté d'apprenants. Ainsi, le tuteur doit être informé des tâches qui lui incombent et des limites de celles-ci, mais également, du type d'intervention qu'il est censé

mener auprès des étudiants en fonction des actions entreprises par les autres acteurs de cette formation.

Les services administratifs et techniques identifieront le tuteur comme un médiateur entre les étudiants et leurs propres services, lorsque celui-ci est sollicité par les usagers de la formation ou de la plateforme, sur tous ce qui touche à leur environnement proche et qui parasitent le déroulement de la formation. Pour cela il lui faut un accès aux différents éléments d'information de ces services afin de :

- rester informé, par le biais du site de la formation mais également en étant inscrit sur les listes de diffusion de ces services ;
- prendre connaissance d'information sur les étudiants, notamment sur leur cursus antérieur ;
- d'avoir une vue sur les différentes activités de l'établissement en mesure d'intéresser les étudiants de la formation.

Dans l'équipe pédagogique, l'apport d'informations données par l'enseignant tient un rôle à part, basé sur la confiance et une étroite collaboration. En effet, l'un et l'autre sont les référents privilégiés par les étudiants. Leur échange d'informations a donc une valeur importante pour la qualité des activités d'accompagnement tant transversal que pédagogique. En donnant au tuteur la possibilité de prendre connaissance du scénario pédagogique d'un cours l'enseignant s'assure d'avoir en la personne du tuteur un relais en cas de difficultés dans la communauté d'apprenants et de son côté, le tuteur intervient dans son domaine de compétence ou à la demande de l'enseignant en toutes connaissances de cause. Ainsi le tuteur peut alerter l'enseignant en cas :

- d'incompréhension d'une consigne ;
- de problèmes techniques dans le cadre des ressources numériques proposées par l'enseignant ;
- d'absence prolongée d'un étudiant ;
- ou des difficultés rencontrées par les étudiants dans les travaux de groupes, qu'elles soient méthodologiques ou d'ordre socio-affectif.

Les ressources fournies par ces acteurs sont dépendantes les unes des autres pour construire l'activité tutorale. En effet, elle s'appuie sur des échanges et des interactions en continus, pour installer une proximité, un accompagnement et un suivi quotidien.

Elles sont complétées par les renseignements que les étudiants apportent au tuteur, lors de la période d'accueil dans la formation et de la présentation de chaque membre de la communauté d'apprenants ce qui permet d'établir le profil de cette communauté. Si une rencontre en présentiel ou un tour de table, sont prévus en amont, cela instaure un dialogue entre les étudiants et le tuteur mais ce n'est qu'un premier pas. Il faudra également que le tuteur s'appuie sur d'autres éléments, récoltés de diverses manières, pour prétendre appréhender le public qu'il accompagnera pendant la formation. Il envisagera, par exemple, la création d'un questionnaire ou la mise à disposition de tous types d'outils de présentation afin que les étudiants renseignent l'ensemble de la communauté sur leur motivation, leur objectif, mais également sur leurs compétences numériques et leur disponibilité pour les travaux collectifs. Lorsque la plateforme n'offre pas l'établissement d'un trombinoscope, il y aura également un intérêt à le mettre en place. En fait, le tuteur devra faire preuve d'imagination afin d'accéder au but recherché, à savoir, ajuster ces interventions en fonction de la situation et du public de la formation.

Le tuteur organise ainsi, toute l'information recueillie auprès des étudiants et de tous les co-acteurs de la formation, en une sorte de « base de données » où le tuteur va puiser, à l'intérieur, pour répondre, intervenir, renseigner, guider ou aider les étudiants, mais également pour agir au plan métacognitif et socio-affectif.

Le but de cette première étape est de donner au tuteur les moyens :

- d'identifier le public accompagné ;
- d'individualiser et ou de personnaliser l'intervention ;
- d'intervenir à la demande ;
- de communiquer dans plusieurs types d'outils de communication.

Une part de cette source d'information est transformée, par le tuteur, en guide d'information et en tutoriel, qui agiront comme des repères méthodologiques en complément de ses interventions. Ils ont l'avantage :

- d'être disponibles tout au long de la formation ;
- d'évoluer et de s'enrichir lorsqu'ils sont numérisés en fonction de l'actualité ;

Ainsi, nous prenons un exemple du terrain observé (M2g), pour présenter un guide perfectible mais qui illustre notre propos. Ce guide est un complément de la brochure officielle de la formation. Il réunit toutes les informations que la personne tutrice juge utile de diffuser de manière proactive auprès des étudiants pour les renseigner. Ce guide complète la brochure



d'information sur la formation, en informant les étudiants sur l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier. Les rubriques de ce guide sont entre autres :

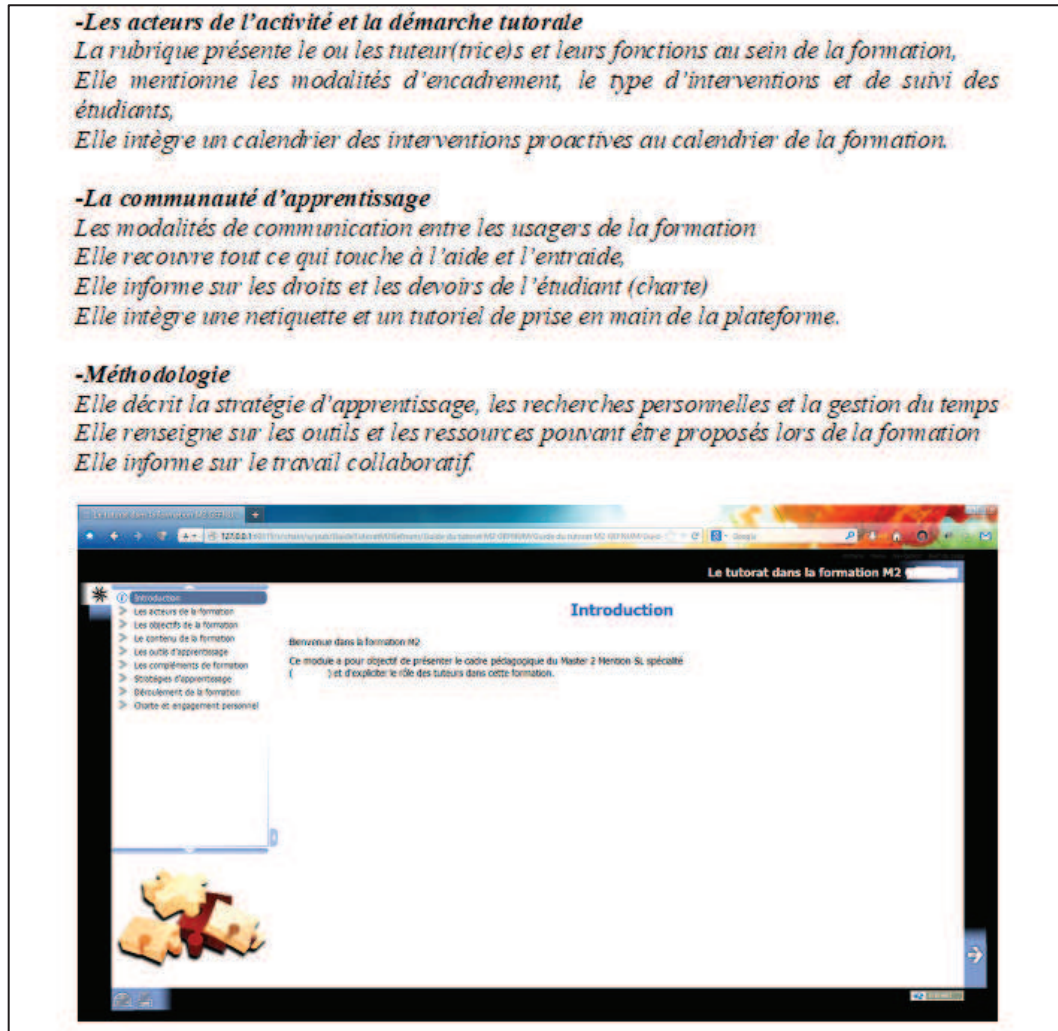


Figure 31 : Exemple de sections du guide de l'étudiant et page d'introduction [M2g]

Cette présentation d'un document créé par le tuteur n'est qu'un exemple. La panoplie d'information envisageable, s'enrichira en fonction du contexte de la formation, tant dans les choix qui seront faits au niveau de la politique de l'établissement en matière d'intégration du tutorat et de l'identification de ces missions, qu'en matière de recrutement et d'exigence de compétences concernant la personne ou les personnes chargées de cette activité.

L'organisation de l'information et sa diffusion sont une nécessité pour rester en contact avec les étudiants et pour les informer en permanence. Le tuteur diffuse essentiellement cette

information dans les forums de la plateforme et par courrier électronique ou lors de rencontres synchrones.

### **7.3.2 Accueillir et suivre les étudiants pendant la formation**

En parallèle de cette première activité d'organisation de l'information et de celle concernant les étudiants, il y a les activités d'accueil des étudiants sur la plateforme dans l'espace d'accompagnement et leur suivi au quotidien. C'est une étape pour contacter les étudiants, organiser la communauté d'étudiants et répondre aux premiers besoins.

La plateforme numérique de formation donne accès aux premiers cours, aux premières informations et à plusieurs types d'outils pour communiquer entre étudiants, avec les enseignants et le tuteur. Leur rôle est d'être un espace d'accueil et d'installation de l'accompagnement tutoral, et de mesurer toute au long de la formation la réactivité des étudiants, et de fournir au tuteur des éléments sur la présence des étudiants dans chacun des cours et sur le travail qu'ils fournissent. En fonction du contexte de la formation, le tuteur peut également proposer en parallèle des outils personnalisables, comme le tableau de bord, le portfolio supports d'échange entre les étudiants et le tuteur, avec comme objectif de donner au tuteur des leviers pour lutter contre l'abandon et de motiver les étudiants en perte d'objectif. La bonne connaissance du public concerné et de son environnement sera un point important pour le tuteur dans cette mission. C'est la raison pour laquelle il accordera de l'importance à la présentation des étudiants fournissant des informations sur leur profil d'étudiant.

L'arrivée des étudiants sur la plateforme est un moment important pour eux, d'autant plus pour les étudiants à distance qui selon les formations ne se rencontreront pas en présentiel avant l'entrée en cours. Pendant la période d'accueil, le tuteur et les enseignants organiseront un ensemble d'activités « brise-glace » pour créer une communauté d'apprentissage et d'entraide. Dans ce contexte, le tuteur transversal prend en charge les activités d'accueil et accompagnement au quotidien en instaurant par exemple :

- un tour de table dans le forum dédié à l'accompagnement pour se connaître;

Pour cette activité, le tuteur aura le choix entre plusieurs pratiques en fonction du temps et des outils mis à sa disposition. L'utilisation du forum est le moyen le plus simple d'initier ce tour de parole, le tuteur ouvre un fil de discussion qui permet à chaque étudiant de se présenter,

d'exprimer ses motivations et de préciser ses disponibilités pour le travail collaboratif. La création d'un trombinoscope est un plus, dans la mesure où les étudiants ne seront pas ou peu en contact visuel. Certaines plateformes proposent ces deux outils, dans le cas contraire, le tuteur aura à choisir d'autres outils hors de la plateforme de formation, comme les réseaux sociaux par exemple.

- l'ouverture d'échanges et de discussions ;

C'est le moment où le tuteur établit un contrat de communication. Il organise un espace de discussions par le biais du forum où il ouvre plusieurs fils de discussion concernant d'une part, l'actualité autour de la formation et d'autre part, il incite les étudiants à ouvrir leur propre fils de discussion et de partager leur connaissance en lien avec la formation avec par exemple la constitution d'une veille commune. Le rôle du tuteur sera alors de maintenir un lien entre les étudiants et le dispositif de formation, tout en sachant que les étudiants utilisent également les réseaux sociaux pour communiquer entre eux, hors de la plateforme et hors du dispositif. Le but affiché est de maintenir l'équilibre entre l'espace académique nécessaire au déroulement de la formation et un espace informel, créé par les étudiants, qui « *échappe* » à l'équipe pédagogique.

- la mise en place de l'aide et de l'entraide ;

Cette activité repose sur la capacité du tuteur à animer la communauté d'apprenants. En effet, le rôle du tuteur est non seulement d'inciter les étudiants à venir dans les espaces communs de la formation, d'y échanger, mais également de s'y entraider en partageant des ressources, des méthodes de travail ou encore des solutions techniques en lien avec les outils ou logiciel qu'ils sont amenés à utiliser. De son côté, le tuteur instaure un dialogue continu entre les questions des étudiants et les réponses qu'il peut apporter. Le bon déroulement de cette activité réside dans les aptitudes d'un tuteur à savoir se rendre disponible et flexible afin de marquer sa présence en organisant par exemple des réunions thématiques synchrones.

- le déploiement d'un suivi des étudiants ;

Cette dernière activité termine la phase de mise en œuvre de l'accompagnement des étudiants. Elle est consacrée à une activité spécifique qui a pour but de lutter contre l'abandon. Les activités décrites précédemment ont pour vocation de soutenir les étudiants dans leur projet de formation et de lutter contre l'isolement, mais la mise en place d'un suivi régulier voire individuel aura pour but de repérer les décrocheurs et d'instaurer un suivi particulier si

nécessaire. Pour le tuteur transversal, cette activité consiste à vérifier régulièrement la présence des étudiants dans les différents cours proposés, éventuellement leur participation aux forums de discussion et à leur participation aux évaluations mises en place par les enseignants. Par ailleurs, les échanges réguliers avec l'équipe pédagogique peuvent également donner des indices sur la situation de tel ou tel étudiant. Les plateformes de formation donnent des éléments pouvant aider le tuteur dans cette tâche par l'intermédiaire d'outils proposant des rapports de connexion et autres mais, nous avons pu noter dans notre enquête que le tuteur peut également s'appuyer sur son expérience et sa compréhension des situations pour repérer dans les forums ou dans le courrier électroniques, une demande d'aide implicite. Le tuteur dispose d'un panel de solutions allant de la relance, à la proposition de rencontre synchrone, tout en gardant en mémoire que chaque question est unique.

L'arrivée et l'accueil des étudiants sont primordiaux. Ils détermineront la confiance que les étudiants placeront dans le dispositif de formation et dans celui de l'accompagnement. En effet, cette étape parfois semée d'embûches, comme par exemple avec les difficultés techniques rencontrées par certains, requière de la part du tuteur une attention particulière, une vigilance importante pour ne manquer aucune demande d'aide de la part des étudiants. Pour ce faire, le tuteur veille à mêler anticipation et réactivité dans sa stratégie tutorale.

### **7.3.3 Instaurer un dialogue en continu**

Notre enquête nous a montré qu'il y a plus d'interactions interpersonnelles que d'interactions collectives, mais que dans le même temps, les thématiques restent les mêmes, quel que soit le mode d'interaction choisi par les étudiants. Il n'en reste pas moins que pour un tuteur transversal, la priorité de son action sera portée par l'établissement d'un dialogue de proximité prenant en compte toutes les distances transactionnelles (Jézégou, 2007) qui s'établissent en fonction du dispositif de formation, des acteurs de la formation, des publics accueillis et les outils de communication utilisés.

L'instauration d'un dialogue continue entre les étudiants et le tuteur est primordiale pour que le tuteur puisse espérer conserver une communauté d'apprenants unie en contact avec le dispositif de formation. Ce dialogue est une transaction basée sur la réciprocité, la confiance et la reconnaissance (Eneau & Jézégou, 2013), et repose sur les moyens de communication et l'établissement d'une dimension relationnelle forte (Jézégou, 2006). Ainsi selon Jézégou, le

dialogue est envisagé comme une présence globale. Mais il ne suffit pas de mettre des outils de communication à disposition pour que les étudiants communiquent, interagissent et ressentent qu'ils appartiennent à une même communauté d'apprenants. Il faut orchestrer cela en incitant les étudiants à communiquer, en organisant des rencontres et en marquant sa présence en tant que médiateur.

Nous savons que « *les apprenants très autonomes sont capables d'apprendre quel que soit le degré de dialogue* » alors que « *les moins autonomes auront besoin de plus de dialogue* » (Moore & Marty, 2015 :5), nous savons également que la structure de la formation aura un impact sur ce dialogue (Jézégou, 2007), il y aura donc un travail à faire pour que le tuteur trouve le juste milieu entre un dialogue collectif, s'adressant à tous, et dont une trace écrite reste toujours disponible dans l'espace d'accompagnement, et un dialogue individualisé donnant un lieu d'expression aux étudiants silencieux.

L'instauration du dialogue collectif passe par une présentation de l'activité tutorale. L'objectif est de se faire connaître en tant que tuteur et personne référente, mais surtout de faire en sorte que les étudiants puissent reconnaître l'espace de formation comme point de rencontre pour repérer les points communs ou complémentaires de chacun, car ils seront amenés à se côtoyer, à se lire ou à travailler ensemble tout au long de leur formation. Il est donc impensable de faire l'économie de cette étape, où plusieurs cas de figures sont possibles pour sa mise en place.

Dans le cas des terrains observés, plusieurs activités sont mises en œuvre :

- un regroupement en présentiel en début d'année
- un échange sur le forum de discussions pour l'ensemble de la promotion
- la programmation de rencontre synchrone par petit groupe avec le tuteur
- l'organisation d'un travail de groupe « brise-glace »

Cette période offre les premières opportunités de convergence entre des individus qui ne se connaissent pas.

Une rencontre présentielle peut s'avérer difficile à mettre en place puisqu'une partie des étudiants de la formation à distance choisissent ce format de formation par empêchement. Il semble alors que l'utilisation du forum soit un outil approprié pour un échange avec l'ensemble de la communauté d'apprenants. Le tuteur s'assurera facilement de la présence et de la participation de chacun en suivant les interventions. Il procède à des relances en cas d'absence. Les rencontres synchrones ont l'avantage d'amorcer une présence dans la distance et de créer

une communauté d'entraide. L'activité brise-glace donne aux étudiants l'opportunité de se confronter au travail à distance, de tester leur compétence en matière de communication via des outils numériques, de partage des connaissances et de synchronisation qui sera nécessaire pour tout travail de groupe. Finalement, cette liste non exhaustive sera complétée en fonction des moyens et du temps dont disposent les acteurs de la formation, par toutes activités propres à susciter un rapprochement entre les membres de la communauté d'apprenants.

Ces premières activités lancent les prémices d'une relation de proximité, mais cela ne sera pas suffisant. Le dialogue sera continu, qu'à la condition que le tuteur soit présent, actif et entreprenant, et que les informations, en rapport avec les centres d'intérêt des étudiants, soient continuellement actualisées. Le tuteur transversal n'étant pas un enseignant disciplinaire, ses interventions sur la plateforme seront de deux ordres. Son activité sera d'une part proactive en alimentant le forum par des informations touchant à la formation et aux cours dispensés sur la plateforme. Et d'autre part de façon réactive, il répondra aux questions des étudiants. Sa capacité à anticiper les demandes d'aide aura un impact sur les étudiants les moins actifs, la persistance des questions posées par les étudiants les plus actifs et les réponses du tuteur dans le forum permettront de maintenir les étudiants les moins présents dans le dispositif de formation. L'usage d'un outil collectif de communication est également un moyen pour le tuteur transversal d'envisager la mise en place d'un espace de partage, partage de sa veille, partage d'expériences méthodologiques ou d'utilisation d'outils numérique ou d'expériences socio-affectives en rapport avec la mise à distance. Il est possible également d'envisager en fonction de la taille des groupes et des outils mis à disposition du tuteur, la programmation d'une ou plusieurs audioconférences ou visioconférence en petits ou grands groupes.

Dans tous les cas, il semble important que le tuteur s'assure d'être disponible, flexible pour suivre une communauté d'apprenants hétérogènes dans son fonctionnement autant que dans ses distances. Ainsi le dialogue s'installe autour d'une animation et d'une présence active qui se traduit par :

- une présence matérialisée du tuteur dans chaque outil de communication ;
- un partage d'information en continu ;
- un espace question / réponse actif et réactif ;
- l'animation de la communauté d'apprenants ;

Ce dialogue collectif, privilégié dans les premiers contacts avec des nouveaux étudiants entrant en formation, est vite rejoint par l'installation en parallèle d'un dialogue individuel. Dans ce cas, les étudiants interpellent le tuteur essentiellement par courrier électronique ou demandent des rendez-vous synchrones. Ce mode de communication est une alternative proposée aux étudiants à des fins d'individualisation de l'accompagnement. Dans le premier cas, les étudiants disposent de l'adresse électronique du tuteur, ils l'interpellent à tout moment, l'échange est asynchrone mais la réponse sera personnalisée. Il appartient au tuteur de réagir et de répondre rapidement pour garder un lien de proximité avec ses interlocuteurs. Dans le second cas, la rencontre synchrone est organisée par le tuteur en fonction des disponibilités de chacun.

Les résultats d'enquête réalisée sur le terrain, nous permettent d'avancer, comme d'autres avant nous, que les interactions individuelles par courrier électronique sont privilégiées par les étudiants en formation à distance. Par ailleurs, nous avons constaté que ces utilisateurs sont rarement ceux qui interviennent dans le forum de discussion. De plus, nous avançons l'idée que l'utilisation d'un outil de communication individuelle a pour objectif pour l'étudiant d'obtenir une réponse individuelle, voire personnalisée, et que par conséquent, ce mode de communication est privilégié essentiellement par les étudiants qui n'osent pas intervenir dans les échanges collectifs. Il s'agira alors, pour le tuteur, d'appréhender avec beaucoup d'attention ce phénomène afin de préserver le contact avec ces étudiants grâce à une présence transactionnelle forte, c'est-à-dire à la fois flexible et à délais de réponse courts, et associé à une communication synchrone si nécessaire. La capacité du tuteur, à savoir évaluer une demande de ce type et à répondre avec l'outil approprié, aura un effet sur la relation sociale mise en place. Ainsi le dialogue individuel s'installera à la faveur :

- d'une bonne compréhension de la situation par le tuteur ;
- de sa capacité d'écoute ;
- de la flexibilité et de la réactivité du tuteur.
- du souhait d'individualisation et de personnalisation implicitement exprimé par l'étudiant ;

En effet, le choix d'un outil favorisant un échange interpersonnel alertera le tuteur sur le mode de dialogue que l'étudiant souhaite engager. Comme nous l'avons vu dans nos observations, le courrier électronique adopté par l'étudiant, provoque une réponse tendant à l'individualisation, voire en retour, à la personnalisation du propos tenu par le tuteur, du reste celui-ci aura tendance à utiliser le même outil. Il lui appartiendra ensuite de transférer ou non un message générique

dans un outil de communication collective, s'il juge que les informations données dans la sphère individuelle ont un intérêt pour l'ensemble de la communauté d'apprenants. Cette démarche a un double d'intérêt, d'une part, elle contribue à asseoir la présence du tuteur dans ladite communauté, et d'autre part, de faire comprendre aux étudiants que leurs interrogations gagneraient parfois à être partagées avec l'ensemble de la communauté dans un but de partage et d'échange.

### **7.3.4 Agir pour une démarche de qualité**

A la lumière de nos lectures et des observations que nous avons faites, nous avons distingué un éventail de stratégies développées par le tuteur afin de réaliser ses missions d'accompagnement. Elles sont multiples et issues d'un ensemble de compétences attribuées aux acteurs de la formation à distance. La plupart des tuteurs sont d'accord pour affirmer que leurs actions touchent les domaines méthodologique, métacognitif, socio-affectif, administratif, technique pédagogique (Berrouk & Jaillet, 2017; Racette et al., 2017; Salah, Boussafsaf, Diemert, Loisiert, & Lopez, 2010; C. Vincent, 2012) et à ce titre, il leur est demandé d'avoir une expérience sur le terrain pour une action coordonnée. La mise en œuvre d'une stratégie tutorale transversale dans une formation à distance est un gage de qualité. Et cette démarche qualité jouera directement sur la qualité de l'accompagnement de l'étudiant.

- Côté étudiant

La formation à distance demande une grande motivation de la part des étudiants et parfois des coûts financiers supplémentaires. Il est donc important de maintenir leur motivation grâce à une formation et un accompagnement de qualité pour éviter l'abandon non satisfaisant, pour l'étudiant en matière de qualité prix, ni pour la formation et l'établissement dont la réputation peut être mise à mal. Lors de la mise en route d'une formation à distance l'équipe pédagogique sera à l'écoute de l'apprenant. Il est donc important pour le tuteur de créer une communauté d'apprenants soudée. Cela implique de trouver les moyens intellectuels et les outils pour que les apprenants s'engagent et s'investissent dans la formation. Le rôle du tuteur est donc d'accompagner et d'aider les étudiants à atteindre leurs objectifs en les guidant sur l'ensemble de la formation. Son objectif est de pallier le manque de contact dû à la distance et d'aider les apprenants à trouver des repères organisationnels dans leur travail.



Pour les étudiants, la nomination d'un tuteur garantit l'accueil des étudiants dans un environnement stable. Les interventions du tuteur incitent l'apprenant, à réfléchir à son organisation et sa méthode de travail. Le tuteur devient un médiateur entre les apprenants, et les enseignants mais aussi entre les étudiants et les personnels administratifs et techniques.

Une attention particulière est apportée à la motivation des apprenants (un soutien moral pour lutter contre le découragement, l'envie d'abandon). Pour aller dans le sens de cette démarche, le tuteur mettra en place un module dont l'objectif est de présenter la formation aux étudiants, et d'explicitier le rôle des tuteurs dans la formation et sur la plateforme. Il est conseillé aux étudiants de prendre connaissance de ce module en début d'année.

- Côté tuteur

Il est important que le tuteur trouve une place dans l'équipe chargée de mettre en place les formations à distance et dans l'équipe pédagogique. Il se fera d'autant plus accepter par tous les protagonistes de la formation si sa mission, de médiateur entre les étudiants, les enseignants, et le personnel administratif et technique, est reconnue, car la qualité de ses interventions et de son accompagnement jouera directement sur la qualité de l'accueil qu'il exercera sur la plateforme de formation.

Le tuteur est un accompagnateur qui aide l'étudiant à atteindre ses objectifs. Il intervient essentiellement pour les personnes en grande difficulté, pour rappeler les dates des cours et des devoirs, le suivi organisationnel et pédagogique. Il est modérateur entre les différents apprenants et l'intermédiaire entre les apprenants et les enseignants. Pour accomplir ces tâches, le tuteur est joignable sur le forum mis en place et par mèl. Il dispose d'informations sur l'état d'avancement des étudiants. Ces outils contribuent à organiser un accompagnement efficace, de plus, il est reconnu que l'action tutorale dans les formations à distance est un gage de réussite. La mise en place de ce tutorat est déjà en soi une démarche pour améliorer la qualité de l'offre de formation à distance.

Une bonne qualité de l'activité tutorale consisterait à se centrer sur l'apprenant et sur le support humain, car la démarche d'accompagnement à distance se distingue par la désynchronisation partielle des relations entre l'apprenant et le(s) formateur(s) et le polymorphisme de la conduite (Oillo, 2013). En effet, la désynchronisation implique que les indicateurs spontanés présents dans un enseignement en présentiel guidant l'enseignant sur le fait que son intervention est comprise, n'existent plus. Quant au polymorphisme, il entraîne une situation plus diversifiée

qu'en présentiel, car les interventions dans les formations à distance sont animées par un plus grand nombre d'acteurs. Il est donc indispensable d'imaginer d'autres démarches relationnelles, afin de trouver un compromis sur la durée, naturellement plus longue, entre l'émission d'un message d'alerte ou d'une demande d'aide et sa résolution, et de placer un interlocuteur médiateur en la personne du tuteur pour réduire une sensation d'éparpillement.

Les autres apprenants prennent aussi une place singulière, car ils sont à la fois apprenant et une référence en matière d'entraide. Ce processus est donc bien centré sur l'apprenant et sur le support humain. Et dans le cadre de la coordination tutorale, il s'agit de voir comment le tutorat pourra résoudre les problèmes spécifiques à la formation à distance, à savoir, comment faire passer l'information, comment aider l'apprenant à s'approprier sa formation, ou comment réduire la désynchronisation des réponses par rapport à la demande. Car nous savons que l'isolement est un facteur de démotivation et d'abandon chez l'étudiant à distance.

### **7.3.5 Partager les responsabilités entre les acteurs de la formation**

La place que l'on donne à l'accompagnement des étudiants est à réfléchir en amont de l'activité. Cette initiative contribue à définir les droits et les devoirs des acteurs concernés par la mise en œuvre de l'activité. Cela implique de considérer les compétences que cela recouvre, le statut alloué au tuteur et l'espace que l'on accorde à ce type de tutorat au sein des dispositifs de formation. La mise en place des missions tutorales passe par un certain nombre d'éléments permettant au tuteur d'assurer ses fonctions. Cette mise en place incombe autant au tuteur qu'aux instances responsables de la mise en œuvre des dispositifs de formation. Les différentes analyses des échanges entre les étudiants et le tuteur, effectuées pendant l'enquête, ont montré que l'attente des étudiants en matière d'accompagnement et d'encadrement se manifeste par des demandes spécifiques auxquelles le tuteur doit savoir répondre. Cette responsabilité est conditionnée par des obligations de la part du tuteur, mais également de la part des directeurs des études responsables de la formation.

Le tuteur est un acteur de la formation, au même titre que le concepteur, l'enseignant et le personnel administratif et technique, il a donc des droits et des devoirs. Ces acteurs forment l'équipe pédagogique dont le rôle est de mettre en place la formation à distance, et de créer un

environnement d'apprentissage et d'accompagnement de qualité. Le tuteur y organise ses missions et son activité :

- il doit être en mesure d'organiser et de gérer un espace sur la plateforme de formation. Cet espace est défini et facilement identifiable pour les étudiants ;
- il tient et actualise toutes les informations nécessaires aux étudiants sur la plateforme ;
- il programme des rencontres synchrones inscrites dans un calendrier et gérées dans un logiciel de gestion d'évènements ou dans un agenda en ligne. Ces réunions sont précédées d'un ordre du jour et suivies d'un compte rendu publié sur la plateforme pour les étudiants absents le jour de la rencontre ;
- il répond dans un temps raisonnable aux questions des étudiants ;
- il maintient une présence tout au long de la formation afin de rompre l'isolement causé par la distance.

Les acteurs de la formation en ligne et les étudiants reconnaîtront l'activité du tuteur que si son activité est clairement visible et accessible. Le fait que l'institution admet les interventions du tuteur dans le déroulement de la formation contribue à cette visibilité et à une meilleure reconnaissance. La mise à disposition d'un espace numérique spécifique au tutorat conditionne cette visibilité et son intégration dans le dispositif de formation. Ainsi l'institution :

- donne au tuteur l'accès à toutes les informations concernant la formation et les droits sur la plateforme au même titre que les enseignants.
- l'invite à participer aux réunions d'organisation et de démarrage de la formation, où il recueillera auprès des autres acteurs les informations à diffuser aux apprenants ;
- engage une discussion sur le temps dont dispose le tuteur en fonction de ce qui lui est demandé. Cette discussion fait l'objet d'une lettre de mission établissant les modalités d'activités du tuteur ;
- l'informe sur les modalités de la formation et de son activité. Un encadrement minimum est mis en place et un espace de mutualisation des activités tutorale peut être proposé pour créer une communauté de pratique des tuteurs ;
- fixe les objectifs à atteindre, les interventions et les délais d'exécution à respecter en réfléchissant à la place qu'elle souhaite accorder à l'action tutorale.

Comme le souligne Denis (2003) chaque tuteur développe ses missions en fonction du contexte pédagogique, des besoins des apprenants et de la structure de la formation. Et dans le même temps, il se construit un personnage qui peu à peu se dessine, qui naît autant du regard des étudiants sur le tuteur que de l'image qu'il veut donner de sa capacité à répondre au travers des interactions avec les étudiants et de ses interventions sur le terrain (Celik, 2008).

L'intégration du tutorat dans les formations à distance de l'enseignement supérieur passe par une meilleure connaissance des pratiques du tuteur et de son action, et par une meilleure reconnaissance par les acteurs de l'établissement de formation.

Le tuteur propose son aide dans la phase d'élaboration de la maquette générale de la formation. Il est de bon conseil auprès du concepteur concernant la mise en place de l'activité tutorale. C'est également le moment où, il positionne ces interventions en les inscrivant dans le calendrier global de la formation, comme par exemple en programmant la réunion d'accueil des étudiants, la mise en place d'un bilan, après chaque module de cours ou chaque semestre, ou encore en collaboration avec les enseignants. Enfin, il planifie un bilan final et un retour du ressenti des étudiants, avant de faire son propre rapport sur son activité tutorale. Dans cette phase, la participation du tuteur lui permet de s'intégrer à l'équipe, mais surtout de faire reconnaître la pertinence de son intervention. Le tuteur ayant une vue d'ensemble sur la formation, il en résulte pour l'étudiant une meilleure coordination entre les acteurs de la formation.

Tout au long de leur formation, les étudiants posent des questions sur leur projet et ils ressentent le besoin d'échanger ou de se repositionner dans leur motivation. Certains s'expriment dans les forums de discussion mis à leur disposition, d'autres préfèrent individualiser leur question en passant par un canal interpersonnel, comme le courrier électronique, en s'adressant directement au tuteur. C'est ici qu'il est possible d'identifier une phase importante du tuteur transversal, qui se positionne alors, comme médiateur entre les différentes instances de la formation. Ainsi son activité consiste à définir le type d'intervention à mettre en place pour faciliter le dialogue. Le tuteur se renseigne auprès de chaque acteur de la formation afin d'obtenir toutes les informations qui lui sont utiles pour aider les étudiants dans leur démarche. A ce titre, il connaît le contenu de chaque module d'enseignement, s'informe auprès du concepteur de cours et de l'enseignant sur les outils proposés à l'étudiant. Son intégration passe donc par une

collaboration professionnelle essentielle. Il consolide ainsi son expertise dans le domaine de l'accompagnement et de la connaissance des publics en formation.

En fin de session de formation, le tuteur réalise un bilan de l'activité tutorale. Ce bilan recouvre plusieurs formes, mais il se compose de deux parties. La première concerne les retours d'expérience des étudiants. Le tuteur conçoit un outil lui permettant de recueillir le ressenti des étudiants, cela lui permettra d'acquérir une expérience de terrain. La deuxième concerne le bilan de sa propre pratique. Le constat des difficultés rencontrées pendant ses activités lui permet d'améliorer sa pratique d'accompagnement. Le bilan de fin d'année contribue à intégrer le tuteur transversal dans les formations numériques.

Les outils de suivi utilisés par le tuteur et qu'il a parfois contribué à créer, lui donne l'opportunité d'analyser les traces des interactions avec les étudiants. Les bilans ainsi réalisés sont présentés à l'ensemble des acteurs de la formation afin de trouver des pistes pour leurs propres activités.

## 7.4 Bilan du chapitre

En délimitant le champ des fonctions du tuteur transversal entre accompagnement et encadrement, nous nous assurons d'apporter une solution à une situation, où le tuteur sans cadre défini et sans véritable reconnaissance se trouve confronté à une méconnaissance de ses compétences, de ses actions, auprès des acteurs de la formation, alors que nous avons montré qu'il existe des spécificités qui lui sont propres, notamment dans le cadre social, lui conférant ainsi une posture particulière au côté de l'apprenant.

Le positionnement transversal de l'activité tutorale est le point de départ de la mise en œuvre des activités du tuteur dans des outils choisis par ses soins. En effet, c'est le fait de concevoir l'intervention d'un point de vue globale qui confère une spécificité de chaque intervention. Ainsi, les ressources proposées et produites par les co-acteurs de la formation sont réinvesties par le tuteur et nourrissent les interventions entreprises dans les différents outils mis à sa disposition ou qu'il convoque hors de la plateforme de formation.

L'aspect communicationnel des missions du tuteur en ligne renforce le contrat que le tuteur passe avec les étudiants en matière d'aide et d'entraide, qui seront mis en place, grâce aux différents outils mobilisés par le tuteur pour maintenir le contact avec la communauté des apprenants. L'instauration de cette activité participe à la création et au maintien d'une présence, et d'une proximité propices à des échanges de pratique, de veille, mais également à une intervention socio-affective pour rompre l'isolement créé par la distance. L'objectif est de créer un environnement stable et de confiance, un repère dans la multiplication des lieux et du foisonnement des informations.

Notre proposition d'intégrer un tutorat transversal dans des formations à distance et en ligne pour les universités est volontairement descriptive, car tout projet d'intégration d'un dispositif d'activité tutorale aura pour conséquence d'intervenir en fonction des besoins et d'un environnement spécifique. Dans cette situation, nous considérons, que plus la réflexion sur ce qu'est le tutorat transversal et ce que l'on en attend seront envisagés en amont, plus les chances de réussite de son intégration seront envisageables. Car il est important de préciser, qui participe au tutorat, suivant quelles modalités d'action et de communication, puisque le tutorat transversal prend en charge les besoins cognitifs, organisationnels, techniques, sociaux et psycho-sociologique de l'apprenant.

En définitive, les missions du tuteur transversal ont pour objectif, de construire et de maintenir un environnement de travail au centre duquel se trouve l'étudiant venu avec son projet de formation, ses attentes et ses préjugés sur la formation à distance et sur le travail en ligne.

## CONCLUSION GENERALE

Faire cette recherche sur le tutorat transversal à distance et en ligne revient à s'interroger sur la formation à distance, le tutorat ligne et l'accompagnement des étudiants dans les dispositifs d'enseignement universitaire, afin de cerner le sujet de l'enquête. Nous souhaitons ainsi contribuer au développement d'un tutorat intégré dans les formations à distance et en ligne et à la reconnaissance de son utilité dans les dispositifs universitaires. Cela ouvre également des thématiques telles que l'accompagnement et l'encadrement en ce qui concerne l'aide aux étudiants. En effet, nous évoquons ces deux termes que nous associons dans les pratiques du tuteur. Le premier, nous renvoie à la notion « *d'être avec, au côté de* », c'est-à-dire dans une posture horizontale où le rôle du tuteur est d'être présent pour les étudiants répondant dans la mesure du possible à leur questionnement. Le deuxième, nous renvoie à la notion « *d'être autour, de guidage* », avec l'idée que le tuteur transversal endosse également le rôle de guide, établissant des règles et des devoirs pour tous, et proposant des méthodes de travail déjà éprouvées par l'expérience acquise. Ainsi s'établit un équilibre entre deux postures donnant aux étudiants accès à des parcours les plus stables possible pour se former au travers des écrans. Le tuteur transversal se positionne donc, entre ces deux positionnements, pour interagir et intervenir dans ce type de formation.

Dans la littérature scientifique, plusieurs chercheurs se sont attachés à définir le tutorat et l'accompagnement à distance, les activités liées à cette mission, mais également les difficultés rencontrées dès qu'il s'agit de lui attribuer des actions et une place spécifiques n'empiétant pas sur les activités des autres acteurs des dispositifs de formation. En constituant la base bibliographique de la thèse, il nous semblait alors nécessaire de nous concentrer sur l'environnement actuel dans lequel se déroule le tutorat (chap1) et sur l'identification des fonctions tutorales nécessaires dans les dispositifs de formation à distance (chap2). Notre attention a été retenue par de nombreux articles et ouvrages décrivant ces fonctions, ainsi que les compétences requises et les interventions recouvrant cette activité. En établissant l'état de l'art, un constat s'est imposé, les fonctions tutorales restent floues, le tuteur est chargé de tout ce qui n'est pas du domaine de l'enseignement, mais mal reconnu, il peine à trouver une place dans les dispositifs de formation à distance et dans les équipes pédagogiques. Notre enquête



s'inscrit alors dans la continuité de ces recherches pour tenter de faire reconnaître le tutorat et l'accompagnement à distance dans une conception transversale, où le tuteur n'enseigne pas, n'évalue pas les étudiants, mais les accompagne en favorisant la relation sociale comme stratégie cohérente de médiation pour toute une communauté d'apprenants.

L'enquête entreprise porte donc sur les échanges à distance entre des étudiants et un tuteur dans une communication multisupport établi dans le cadre de deux formations à distance, pendant deux ans. Pour mettre en place la stratégie méthodologique de cette enquête (chap3), nous avons emprunté les outils de l'ethnographie et de l'observation participante, afin de nous immerger dans le terrain comme chercheuse et tutrice en ligne, partageant ainsi les expériences de la pratique tutorale pendant une longue période sur le terrain. La récolte des données s'est faite au fur et à mesure de l'activité afin de repérer les thématiques qui se développent pendant des échanges asynchrones et synchrones lors de l'accompagnement à distance des étudiants pris en charge par un tutorat transversal. L'observation et l'analyse des données, nous ont donné l'opportunité de faire l'inventaire du questionnement des étudiants en direction du tuteur chargé de leur accompagnement, de les classer par thème afin d'en tirer un panorama des types d'interventions que le tuteur sera amené à réaliser en retour. Le répertoire thématique établi à cet effet, est alors le reflet des questions et demandes des étudiants, que le tuteur aura à interpréter pour construire et organiser ses réponses. Les données sont collectées dans les trois outils de communication utilisés par le tuteur lors de ses missions d'accompagnement sur le terrain. Leur analyse et l'observation de deux terrains distincts avaient pour vocation de repérer les similitudes et les éventuelles différences de stratégies, et de modifications de l'activité tutorale, en fonction de l'environnement hébergeant la formation. Cette démarche avait donc, pour principal objectif de déduire les activités ou missions spécifiques au tutorat transversal et de récolter des arguments pour faire reconnaître l'importance de ces missions auprès des différents acteurs de la formation à distance dans les universités, étudiants compris.

La recherche sur l'activité tutorale, nous a conduit à considérer les échanges entre les étudiants et le tuteur (chap4) comme une activité primordiale dans la mesure, où elle joue un rôle dans le maintien d'une médiation sociale indispensable à la cohésion d'un groupe d'apprenants avec pour réponse la mise en place d'une démarche de communication spécifique à l'activité d'un tuteur transversal. Cette démarche s'organise en mode proactif ou réactif, croisé aux modalités

asynchrones et synchrones. De même l'observation et l'analyse des interventions tutorales (chap5) ont donné lieu à une étude dont les résultats, nous montrent que les multiples actions du tuteur sont tributaires du contexte dans lequel elles évoluent, allant de l'interprétation des demandes étudiantes à l'organisation des réponses, en passant par la mise en place de conditions d'échanges et de suivi personnalisable.

Ainsi, le tuteur transversal joue un rôle dans la mise en place d'une démarche de communication à l'échelle de la communauté d'apprenants. En analysant les échanges recueillis dans différents outils numériques de communication, nous constatons que les actions du tuteur transversal révèlent d'une multimodalité dans les pratiques tutorales. Dans l'accompagnement à distance, qui passe essentiellement, par l'utilisation du forum, du courrier électronique et d'un outil de communication synchrone, le tutorat s'organise entre proactivité, en anticipant les besoins des étudiants, et réactivité, en répondant dans des délais courts à leur questionnement. La catégorisation des thématiques de la demande étudiante a montré que les étudiants sollicitent le tuteur essentiellement pour une demande d'information sur la formation et sur l'usage des outils mis à disposition, mais elle met également en évidence une demande d'aide et de relation socio-affective engendrée par l'isolement que crée la distance.

Le fait d'avoir identifié les thèmes rencontrés dans les échanges entre les étudiants et le tuteur, et le choix des outils utilisés par les étudiants pour interpeller le tuteur, conduit à avancer l'idée que l'organisation transversale du tutorat apporte une compréhension globale sur les missions à développer pour un accompagnement de qualité. Ainsi, entre généralisation et individualisation des réponses, le tuteur transversal s'organise dans ses fonctions, confirmant qu'il existe bien une spécificité tutorale, où l'accompagnement des étudiants s'appuie sur la médiation sociale. Cette constatation consiste à faire émerger une nouvelle conception des missions pour le tutorat à distance, incluant une reconnaissance à part entière, des fonctions inscrites dans le scénario des formations en ligne, des interventions du tuteur et du scénario de communication, régissant les échanges entre les étudiants et la personne tutrice.

La scénarisation des fonctions tutorales transversales se traduit donc en plusieurs grandes étapes :

- **l'accueil**, en début d'année, sous-tend toute la communication qui s'établira entre les étudiants, le tuteur, et les autres acteurs du dispositif ;
- **l'information**, il suffit de regarder le nombre de messages, en début d'année, dédiés à une forte demande d'information sur tout ce qui concerne le parcours, mais également

les méthodes de travail, en passant par les petits problèmes techniques qui surviennent pour en comprendre l'importance ;

- **la communication et la diffusion** de cette information, elles prennent plusieurs formes, asynchrones ou synchrones, proactives ou réactives en fonction des demandes :
  - asynchrone via le forum, elle autorise une information collective, voir collaborative et permanente, via le courrier électronique, elle s'individualise et se personnifie ;
  - en synchronie, elle permet les ajustements et une complémentarité ponctuelle ;
  - en proaction, le tuteur, via son expérience, anticipe un certain nombre de questionnements récurrents d'une année sur l'autre ;
  - en réactivité, l'intervention se déroule tout au long de la formation, au plus près des besoins des étudiants.
- **l'intervention à la demande**, elle concerne la demande d'aide. Elle est collective (demande de médiation dans un groupe en difficulté) ou individuelle (demande de méthode de travail, ou d'incompréhension dans le déroulement de la formation) ;
- **la réponse socio-affective**, reprend une partie de ce qui se passe dans les interventions à la demande, mais elle a ses spécificités. La demande socio-affective n'est pas toujours visible, elle est détectée par un tuteur vigilant qui s'aura interpréter une absence prolongée par exemple. Elle est exprimée le plus souvent dans le courrier électronique. C'est dans cette action que le tutorat transversal prend toute sa dimension, car la personne chargée de cette mission prend en charge, l'ensemble de la promotion tout au long de l'année là où les autres interlocuteurs (enseignants) passent, le temps de leur cours. Elle peut également être individualisée là où les enseignants, par manque de temps, privilégient l'aspect pédagogique de leur mission.

Dans l'analyse de la situation (chap6), nous constatons que cela implique une organisation stable de l'environnement, car le rôle du tuteur sera de fédérer l'information et l'accompagnement sur la plateforme pédagogique. Pour cela, l'équipe pédagogique et les services administratifs et techniques sont des acteurs avec qui il doit rester en contact. Nous avons également rencontré plusieurs temporalités dans le déroulement du tutorat transversal, et chacune de ces périodes possède ses spécificités dont le tuteur tient compte dans la scénarisation de ses interventions.

En effet, les observations des situations sur le terrain ont montré qu'en début d'année le tuteur met en place une activité de communication proactive. Elle s'organise dans l'espace dédié au tutorat transversal sur la plateforme, où il propose plusieurs outils de communication collectifs ou individuels, afin d'échanger avec les étudiants et d'agir en fonction de la demande. Le tuteur informe et anticipe les demandes d'information. Pendant cette période, il utilise essentiellement un outil public (le forum) pour une grande diffusion et une persistance de l'information. Cela consiste à réunir, en un même espace, toutes les informations pouvant servir à l'accompagnement des étudiants. Il s'agit de mettre à disposition les informations et les documents, pour guider les étudiants, pour organiser les interventions pendant la formation, et expliquer les modalités de la démarche tutorale. C'est la période à privilégier pour les contacts et la construction de la communauté d'apprentissage. Puis tout au long de l'année, le tuteur instaure une communication essentiellement réactive, multimodale et multisupport. Par ce biais, il maintient une proximité avec la communauté d'apprenants en répondant systématiquement à tous les messages qu'il reçoit. Il installe une présence dans le dispositif en proposant des méthodes de travail et met en place un suivi au quotidien de l'ensemble de la promotion.

Mais tout cela repose sur une reconnaissance de l'activité tutorale et sur une entente de ce que l'on attend de lui. Dans ce cadre, il est nécessaire de :

- lui proposer un espace identifiable ;
- l'intégrer dans l'équipe pédagogique ;
- lui laisser les aptitudes pour organiser ses interventions dans un cadre organisé ;
- reconnaître son travail auprès des étudiants.

car sans reconnaissance par l'équipe éducative, mais aussi par les étudiants intéressés au premier chef, il ne peut y avoir de tutorat transversal. Et cela repose sur un partage de responsabilité entre les différents acteurs de la formation. Le tuteur développe ses missions, ses outils et sa stratégie d'accompagnement, les responsables de formation proposent un environnement pour l'installation de l'activité tutorale, un cadre pédagogique et une stabilité dans les ressources.

Les résultats que nous venons brièvement de rappeler dans cette conclusion, nous ont donné l'occasion de mettre en avant une variante du tutorat à distance, dont les modalités sont encore à faire connaître, à inscrire, et à prendre en compte, lors de la conception de formation à distance

et en ligne. Nous nous sommes attachés à proposer des pistes pour un modèle prototypal de tutorat transversal (chap7) en souhaitant donner un cadre à cette fonction, entre accompagnement et encadrement où le tuteur crée, organise et met à disposition ses propres activités pour accompagner les étudiants. Sa position transversale lui confère une vue d'ensemble de la situation et de l'environnement d'apprentissage, ce qui fait de lui une personne de référence et de dialogue incontournable. C'est la raison pour laquelle, nous avons fait une série de préconisations allant dans le sens d'une prise de conscience de la nécessité d'intégrer les missions du tutorat transversal dans le scénario global des formations à distance pour les universités. A l'issue de cette étude, il a été possible de proposer des éléments pour la scénarisation de l'action tutorale transversale car le fait de scénariser les interventions du tuteur contribue à la visibilité de la mission pour une éventuelle reconnaissance. Le tuteur lui-même doit s'engager dans la construction de son métier, pour gagner en « *reconnaissance* », il s'engagera dans l'auto-évaluation et la réflexivité sur sa pratique pour envisager une « *transférabilité* » (Tilman, 1996) de ses pratiques sur d'autres dispositifs à distance, afin de diffuser les pratiques tutorales vers une reconnaissance d'un nouveau métier à part entière.

Le tutorat à distance et en ligne est bien une variable indispensable dans la mise en place de l'enseignement à distance pour les universités. Son intégration dans les formations numériques de l'enseignement supérieur passe alors par une meilleure connaissance de ses missions et de son action. L'étude entreprise a donc été centrée sur l'observation des activités de tuteur en ligne lors de l'accompagnement des étudiants inscrits dans des dispositifs d'apprentissage à distance. Notre objectif était de repérer les interactions et interventions produites dans les outils numériques de communication, afin de les référencer et de les faire reconnaître par les équipes pédagogiques, par les ingénieurs pédagogiques multimédia, mais également par les usagers des plateformes numériques des universités. Mais cette enquête a aussi ses limites. Ainsi, nous avons choisi d'analyser la pratique tutorale dans trois outils numériques de communication avec lesquels sont intervenus les étudiants et un seul tuteur. Ce choix était opportun puisque nous étions acteurs dans ces dispositifs et intéressés par le tutorat à distance dans une position spécifique de transversalité.

Mais pour aller plus loin, d'autres éléments doivent être pris en compte aujourd'hui. Il existe plusieurs études sur le profil des tuteurs et sur leur pratique, sur leur métier, sur l'impact du tutorat, sur les caractéristiques de l'emploi et sur l'évolution du rôle en coopération avec les

autres acteurs de la formation à distance (Daguet, Vidal, & Wallet, 2017), mais nous constatons, également, que depuis le début de la recherche menée pendant ces six années, les modalités de la formation à distance et l'intégration de nouvelles applications numériques, ainsi que la multimodalité des pratiques de communication et de travail des étudiants à distance, ont fait évoluer les pratiques d'enseignement. En effet, le développement des moyens numériques de communication et de partage, tel que les réseaux sociaux, que les étudiants intègrent dans leur pratique, nous laissent à penser que les activités du tuteur transversal seront encore amenées à évoluer. Les usages des étudiants tendent à faire disparaître la frontière qui sépare leur l'espace privé, de leur espace public, ce qui incitera à retravailler sur les missions du tuteur et sans doute de l'enseignant à distance, en réalisant des enquêtes sur la pratique du « métier » d'étudiant à distance, avec ses contraintes, ses besoins et ses nouvelles pratiques. Ainsi, les prochaines recherches envisagées, s'intéresseront à étudier l'organisation individuelle (personnelle) ou pratique collaborative des étudiants, afin d'adapter leur accompagnement dans un souci de proximité, d'autonomie, et peut-être aussi, d'individualisation ou de personnalisation des parcours. Les étudiants ont accès à la connaissance via internet, l'analyse de leur activité au sein des formations donnera de nouvelles pistes pour le développement d'un tutorat à distance et en ligne dont les fonctions restent encore à définir, à développer et à organiser en scénario.

# BIBLIOGRAPHIE

- Acheré, C. (2014). Histoire de la Fédération Interuniversitaire de l'Enseignement à Distance (FIED). *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 6 | 2014, mis en ligne le 21 mars 2016, consulté le 1 décembre 2017. Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/dms/719>
- Albero, B. (2010). Une approche sociotechnique des environnements de formation 1 Rationalités, modèles et principes d'action Brigitte Albero Université Rennes 2 – Haute Bretagne (. *Education et didactique*, (4)1, 7-24.
- Albero, B. (2011). Le couplage entre pédagogie et technologies à l'université: cultures d'action et paradigmes de recherche. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 8 (1-2), 11-21. Consulté à l'adresse <http://halshs.archives-ouvertes.fr/edutice-00613826/>
- Anis, J. (1998). *Texte et ordinateur ; l'écriture réinventée ?* (De Boeck u). Bruxelles.
- Arnaud, M. (2012). Apprendre par les réseaux sociaux, qu'est-ce qui change ? *Etudes de communication*, 38, 101-115.
- Audet, L. (2009). *Mémoire sur le développememnt de compétences pour l'apprentissage à distance : Points de vue des enseignants , tuteurs et apprenants* (REFAD). Consulté à l'adresse [http://archives.refad.ca/nouveau/Memoire\\_sur\\_les\\_compétences\\_FAD\\_Mars\\_09.pdf](http://archives.refad.ca/nouveau/Memoire_sur_les_compétences_FAD_Mars_09.pdf)
- Audet, L. (2010). *Wikis, Blogues et Web 2.0 : Opportunités et impacts pour la formation à distance* (REFAD). Consulté à l'adresse [http://archives.refad.ca/nouveau/Wikis\\_blogues\\_et\\_Web\\_2\\_0.pdf](http://archives.refad.ca/nouveau/Wikis_blogues_et_Web_2_0.pdf)
- Audet, L., & Richer, M. (2014). Tuteurs, apprenants, enseignants. Similitudes et différences, constantes et évolution des compétences pour la formation à distance. *Tutorales*, 12-16, 12-.
- Audran, J., & Garcin, C. (2011). Apprendre en ligne, une question de participation ? *Recherche et Formation*, 68, 63-78. Consulté à l'adresse <http://www.gare.cree->

[inter.net/sites/default/files/Inclusion.pdf](http://inter.net/sites/default/files/Inclusion.pdf)

- Bastard, B., & Glikman, V. (2004). L'offre tutorale et ses modes d'appropriation : quelles interactions ? L'exemple d'une formation en ligne du Cnam. *Distances et savoirs*, 2, 255-280.
- Baudrit, A. (2000). Le tutorat : un enjeu pour une pratique pédagogique devenue objet scientifique ? *Revue française de pédagogie*, 132(132), 125-153. Consulté à l'adresse [http://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/revue-francaise-de-pedagogie/INRP\\_RF132\\_12.pdf](http://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/revue-francaise-de-pedagogie/INRP_RF132_12.pdf)
- Beaudouin, V., & Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet. *Réseaux*, 17(97), 121-177.
- Ben Besma Jemli, S. (2010). Modalités de formation au tutorat à distance - Etude comparative. *Frantice.net*, 1, 56-70.
- Benelli, N. (2011). Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive : les défis d'une construction a posteriori. *Recherches qualitatives*, (11), 40-50.
- Berchoud, M. J. (2012). De la distance - prendre en compte des publics lointains et décentrer la réflexion méthodologique : Sociodidactique ou sémioididactique ? *Ela. Etudes de linguistique appliquée*, 4, n° 168, 395-405.
- Berrouk, S., & Jaillet, A. (2013). Les fonctions tutorales : pour un déséquilibre dynamique. *Distances et médiations des savoirs*. <http://doi.org/10.4000/dms.206>
- Berrouk, S., & Jaillet, A. (2017). Les représentations des tuteurs en FAD à l'égard de leurs pratiques et de leurs fonctions tutorales. *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 17 | 2017, mis en ligne le 23 mars 2017, consulté le 27 novembre 2017. URL : <http://dms.revues.org/1795> ; DOI : 10.4000/dms.1795.
- Beuscart, J.-S., & Peerbaye, A. (2006). Histoires de dispositifs. *Terrains & travaux*, 2, 3-15. Consulté à l'adresse [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_REVUE=TT&ID\\_NUMPUBLIE=TT\\_011&ID\\_ARTICLE=TT\\_011\\_0003](http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=TT&ID_NUMPUBLIE=TT_011&ID_ARTICLE=TT_011_0003)
- Béziat, J. (2003). Le courriel pour un tutorat de proximité en formation à distance. Consulté à l'adresse <http://www.epi.asso.fr/revue/articles/a0306b.htm>



- Blandin, B. (2004). La relation pédagogique à distance : que nous apprend Goffman? *Distances et savoirs*, 2(2), 357-381. Consulté à l'adresse <http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2004-2-page-357.htm>
- Blandin, B. (2006). Facilitateur, coach, accompagnateur, formateur... Quelles différences? Premiers éléments d'une étude sur les métiers. *Actes du 7ème colloque européen sur l'Autoformation: ...*, 1-13.
- Boudjaoui, M., & Leclercq, G. (2014). Revisiter le concept de dispositif pour comprendre l'alternance en formation L'alternance en formation : nouveaux enjeux ,. *Education et francophonie, XLII : 1*, 22-41.
- Bourdeau, M. (2003). Quelques réflexions sur l'impact des TICE : L'installation de la mission TICE de l'université de Bretagne Sud. In *Conférence prononcée lors de l'installation de la mission TICE de l'Université de Bretagne Sud*. Consulté à l'adresse <http://www.mgi.polymtl.ca/marc.bourdeau/TICE/TICE-Reflexions.pdf>.
- Bourdet, J.-F. (2007). Tutorat en ligne et création d'un espace formatif. *Alsic [En ligne]*, V10-02, 30, 23-32.
- Brunel, S., Girard, P., Lamago, M., Brunel, S., Girard, P., Lamago, M., ... Girard, P. (2015). Des plateformes pour enseigner à distance : vers une modélisation générale de leurs fonctions To cite this version : HAL Id : hal-01128532 Des plateformes pour enseigner à distance : vers une modélisation générale de leurs fonctions.
- Candor, S. (2002). Au coeur de l'EAD le tuteur. *Les dossiers de l'Ingénierie éducative*, 38, 65-67. Consulté à l'adresse [http://inserweb.free.fr/inserweb/IMG/pdf/tuteur\\_ead.pdf](http://inserweb.free.fr/inserweb/IMG/pdf/tuteur_ead.pdf)
- Caron, C. (2003). Tuteur, de l'identité culturelle à l'identité professionnelle (Campus numérique FORSE).
- Caron, P.-A., Becerril, R., & Réthoré, S. (2010). Modèle artisanal de la formation à distance : Lien entre l'artefact et la pédagogie. *One to One*, 1-13.
- Caron, P.-A., & Varga, R. (2010). Artefacts malléables et perméables (AMP) pour mener des activités pédagogiques L'utilisateur acteur et créateur de son dispositif numérique. *Distances et savoirs, Vol. 7(3)*, 517-520. <http://doi.org/10.3166/DS.7.155-177>
- Cefaï, D. (2010). *L'engagement ethnographique*. Paris: Editions EHESS.

- Celik, C. (2008). Analyse de pratiques de tutorat dans un campus numérique de maîtrise de français langue étrangère à distance. *Alsic (Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication)*, 11(1), 93-119.
- Celik, C., & Mangenot, F. (2004). La communication pédagogique par forum: caractéristiques discursives. *Les Carnets du Cediscor*, 8, 1-12. Consulté à l'adresse <http://cediscor.revues.org/695>
- Charaudeau, P. (2009). Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique. *Corpus*, 8(8), 37-66. Consulté à l'adresse <http://corpus.revues.org/1674>
- Charlier, B. (2011). Evolution des pratiques numériques en enseignement supérieur et recherches : quelles perspectives ? *IJTHERITPU Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 8, 28-36.
- Charnet, C. (2003). Le mel, un outil a tout faire ? Reflexions sur une pratique didactique à distance. *ISDM , international journal of info & com sciences for decision making*, 10 *artidle*. Consulté à l'adresse [http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm10/isdm10a90\\_charnet.pdf](http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm10/isdm10a90_charnet.pdf)
- Charnet, C. (2008). Constitution de collections transversale et verticale : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire. *Cahiers de praxématique [en ligne]*, 50. Consulté à l'adresse <http://pracematique.revues.org/962>
- Charnet, C. (2009). La plateforme d'apprentissage : un artefact de médiation ? In *Ticemed09*. Consulté à l'adresse [isdm.univ-tn.fr](http://isdm.univ-tn.fr)
- Charnet, C. (2015). Du forum au réseau social : usages et détournements. In *Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle*.
- Charnet, C. (2016). Et si le numérique changeait la pédagogie universitaire : La transmission des savoirs. In *Numérique et éducation : dispositifs, jeux, enjeux, hors jeux* (PUN-Editio, p. 125-144).
- Charrier, B., & Lerner-Sei, S. (2011). Rapport au temps et formation à distance. Un point de vue clinique. *Distances et savoirs*, 9(3), 419-443. <http://doi.org/10.3166/ds.9.419-443>
- Ciussi, M. (2009). Etude des processus de socialisation dans les communautés virtuelles d'apprenants Du conflit à l'entraide. *Education-Formation*, 29-40. Consulté à l'adresse

[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00408156](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00408156)

- Cottier, P., & Lanéelle, X. (2016). Introduction au numéro thématique « Enseignement et formation en régime numérique : nouveaux rythmes, nouvelles temporalités ? ». *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 16 | 2016, consulté.
- Daguet, H., Vidal, M., & Wallet, J. (2017). Métiers, nouveaux métiers de la formation à distance.
- Damani, K. (2016). Les pratiques enseignantes sur les réseaux sociaux : entre fantasmes et réalités. *Adjectif.net. [En ligne]* <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article386>.
- De Ketele, J. M. (2014). L'accompagnement des étudiants dans l'enseignement supérieur : Une tentative de modélisation. *Recherche et Formation*, 77(3), 73-85. <http://doi.org/10.4000/rechercheformation.2321>
- De Lièvre, B., Depover, C., Quintin, J., & Decamps, S. (2003). Les représentations a priori et a posteriori du tutorat à distance. In *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain-Strasbourg* (p. 115-126).
- De Lièvre, B. De, Depover, C., & Dillenbourg, P. (2005). Quelle place accorder au tuteur système et au tuteur humain dans un processus d'industrialisation? *Distances et savoirs*, 157-181. Consulté à l'adresse [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=DIS\\_032\\_0157](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DIS_032_0157)
- De Sève, M.-K. (2013). De l'enseignement en mode tutorial à la réussite éducative. *Tutorales*, 11, 6-24.
- Decamps, S., Depover, C., & Lièvre, B. De. (2009). Moduler l'encadrement tutorial dans la scénarisation d'activités à distance. In *Actes du colloque Epal*. Consulté à l'adresse [http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06\\_act/pdf/epal2009-decamps-depover-delievre.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/epal2009-decamps-depover-delievre.pdf)
- Delevotte, C., Kern, R., & Lamy, M.-N. (2011). *Décrire la conversation en ligne : Le face à face distanciel* (ENS Editio).
- Demazière, D., Horn, F., & Zune, M. (2011). Ethnographie de terrain et relation d'enquête. Observer les « communautés » de logiciels libres. *Sociologie*, 2(2), 165. <http://doi.org/10.3917/socio.022.0165>

- Denami, M. A., & Marquet, P. (2015). Le sentiment d'isolement en formation ouverte à distance (FOAD) : quelle réalité, quelles conséquences ? The feeling of isolation in Open and Distance Learning : which reality and consequences ? *Frantice*, 10, 47-63. Consulté à l'adresse [www.frantice.net](http://www.frantice.net)
- Denis, B. (2003). Quels rôles et quelle formation pour les tuteurs intervenant dans des dispositifs de formation à distance ? *Distances et savoirs*, 1, 19-46.
- Denis, B., DI Pretoro, E., & Fontaine, P. (2013). Le scénariogramme : un outil pour construire des scénarios pédagogiques. Consulté à l'adresse [http://www.formahetice.ulg.ac.be/upload/ecoledete2013/formaHETICE\\_29AUG2013\\_scenariogramme.pdf](http://www.formahetice.ulg.ac.be/upload/ecoledete2013/formaHETICE_29AUG2013_scenariogramme.pdf)
- Deschênes, A., Gagné, P., & Bilodeau, H. (2004). Le tutorat à distance: qu'en pensent les étudiants, les tuteurs et les concepteurs? *Distances et ...*, 233-254. Consulté à l'adresse [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=DIS\\_022\\_0233](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DIS_022_0233)
- Dioni, C. (2008). Métier d 'élève , metier d 'enseignant à l 'ère numerique. *inrp*, 1-28.
- Docq, F., Lebrun, M., & Smidts, D. (2008). A la recherche des effets d'une plate-forme d'enseignement/apprentissage en ligne sur les pratiques pédagogiques d'une université : premières approches. *International Journal of Technologies in Higher ...*, 5(1).
- Drissi, S. (2007). Dynamiser la communication pédagogique en ligne : aspects socio-affectifs de la fonction tutorale. In *Echanger Pour Apprendre en Ligne – Grenoble - Juin 2007* (p. 1-16).
- Dubar, C. (2004). Régimes de temporalités et mutation des temps sociaux. *Temporalités [En ligne]*, 1 | 2004, (mis en ligne le 23 juin 2009, consulté le 01 janvier 2018. URL : <http://journals.openedition.org/temporalites/661>).
- Dussarps, C. (2014). Dimension socio-affective et abandon en formation ouverte et à distance. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-01108344>
- Duthoit, E., Mailles-Viard Metz, S., Charnet, C., & Péliissier, C. (2011). Entraide en ligne : Le cas d'un forum de discussion utilisé en tant que ressource externe au contexte d'apprentissage. *Actes du colloque Echanger pour apprendre en ligne (EPAL)*. Consulté à l'adresse <http://epal.u-grenoble3.fr/actes/actes2011.htm>

- Eneau, J. (2007). Reprendre ses études en ligne à l'université: construire la confiance et coopérer à distance. *Actes du Colloque EPAL*, 1-25. Consulté à l'adresse <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/pdf/eneau.pdf>
- Eneau, J., & Jézégou, A. (2013). la distance transactionnelle : A propos de la variable du « dialogue ». In *ESEN Education*. Chasseneuille du Poitou 56 Vienne France.
- Ernst, C., & Fabre, H. (2004). Contrôle des interactions dans un dispositif de télé-tutorat. In *Colloque TICE Méditerranée*.
- Fallery, B., & Rodhain, F. (2007). Quatre approches pour l'analyse de données textuelles : lexicale , linguistique , cognitive , thématique. In *Conférence internationale de Management Stratégique* (p. 1-16). Montréal.
- Fauré, L., Gardiès, C., & Marcell, J.-F. (2015). Dispositif de médiation numérique des savoirs professionnels en situation de classe. *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 12.
- Gadet, F. (2006). *La variation sociale en français* (Paris, Oph). Paris.
- Gagné, P. (2014). La formation à distance, cet enseignement dont nous ne sommes pas les héros. *Tutorales*, 12, 75-86. Consulté à l'adresse <http://www.jrodet.fr/tad/tutorales/tutorales12.pdf>
- Gaillat, T. (2006). Construction des interactions langagières dans un tutorat à distance. *Expressions*, (27), 105-126. Consulté à l'adresse <http://espe.univ-reunion.fr/fileadmin/Fichiers/ESPE/bibliotheque/expression/27/Gaillat.pdf>
- Garric, N., & Longhi, J. (2012). L'analyse de corpus face à l'hétérogénéité des données : d'une difficulté méthodologique à une nécessité épistémologique. *Langage*, 187, 3-11.
- Garrot-Lavoué, É., George, S., & Prévôt, P. (2009). Rôles du tuteur. ... *des activités du tuteur: ...*, 1-7. Consulté à l'adresse <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00652626/>
- Glikman, V. (2008). Quels modèles d'exercice de la fonction tutorale à distance pour quels types d'apprenants? In *Colloque Cemaforad 4*. Strasbourg.
- Glikman, V. (2011). Tuteur à distance : une fonction, un métier, une identité ? In *Le tutorat en formation à distance* (De Boeck S, p. 137-158). <http://doi.org/10.3917/dbu.depov.2011.01.0137>

- Goffman, E. (1974a). *Les rites d'interactions*. (Minuit, Éd.).
- Goffman, E. (1974b). Perdre la face ou faire bonne figure ? In *Les rites d'interaction* (Les Editions, p. 225).
- Grassin, J.-F. (2016). Un réseau sociopédagogique pour une formation en français langue étrangère (FLE). *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 16 | 2016, (consulté le 10 janvier 2018. URL : <http://journals.openedition.org/dms/1613> ;).
- Grebennikova Krasautsava, I. (2008). L'interaction médiatisée à travers le chat comme dispositif sociotechnique. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2008(1), 20-30.
- Guichon, N. (2007). Le journal de conception : un outil de construction de la compétence professionnelle. *La revue de l'AQELS*, n°26, p 124-140.
- Guillaume, N. (2009). Un modèle d'animation : vision synthétique des fonctions tutorales. *Tutorales*, 2, 7-17.
- Haeuw, F. (2002). Technologies en formation et compétences des acteurs : adaptation ou transformation ? *Education Permanente*, n°152, 152, 71-83.
- Heute, J., Lameul, G., & Bertrand, C. (2010). Dispositifs de formation et d'accompagnement des enseignants du supérieur : point de situation et perspectives françaises concernant le développement de la pédagogie universitaire numérique . In *colloque Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement*. Université de Lorraine.
- Hotte, R., & Besançon, V. (2008). Guide d'orientation pour la scénarisation du tutorat en ligne. Consulté à l'adresse [http://www.infotheque.info/cache/9757/www.profetic.org/dossiers/dossier\\_imprimer.php3%3Fid\\_rubrique=118.html](http://www.infotheque.info/cache/9757/www.profetic.org/dossiers/dossier_imprimer.php3%3Fid_rubrique=118.html)
- Huberman, A., & Miles, M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. 2ème édition (De Boeck S). Paris.
- Isaac, H. (2007). *L' université numérique : Rapport à madame Valérie Pécresse , Ministre de l' Enseignement Supérieur et de la Recherche*. Paris.
- Jacques, I., & Damy, S. (2007). La licence et le master d'informatique en FOAD de l'UFC. In

*L'enseignement en ligne* (De Boeck S, p. 143-161).

Jacquinet-Delaunay, G. (2008). *Accompagner les apprentissages: le tutorat «pièce maîtresse et parent pauvre» des dispositifs de formation médiatisés. Perspectives en éducation et formation.*

Jacquinet, G. (1993). Apprivoiser la distance et supprimer l'absence? ou les défis de la formation à distance. *Revue française de pédagogie*, 102, 55-67.  
<http://doi.org/10.3406/rfp.1993.1305>

Jézégou, A. (2006). Au delà du couple " technologies éducatives - autonomie des étudiants ". *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 3 (3) arti. Consulté à l'adresse <https://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00193080/document>

Jézégou, A. (2007). La distance en formation. Premier jalon pour une opérationnalisation de la théorie de la distance transactionnelle. *Distances et savoirs*, 5(3), 341-366.  
<http://doi.org/10.3166/ds.5.341-366>

Jézégou, A. (2010). Créer de la présence à distance en e-learning. Cadre théorique, définition, et dimensions clés. *Distances et savoirs*, 8(2), 257-274. Consulté à l'adresse <http://ds.revuesonline.com/article.jsp?articleId=15238>

Katz, J. (2001). From How to Why: On Luminous Description and Causal Inference in Ethnography (Part 1). *Ethnography*, 2(4), 443-473.

Katz, J. (2002). From How to Why: On Luminous Description and Causal Inference in Ethnography (Part 2). *Ethnography*, 3(1), 63-90.

Kerbrat-Orecchioni, C. (2007). La " Cyberpolitesses " 1 : Formes De L'Adresse, Ouverture Et Clôture Dans Les Courriers Électroniques. *Estudis Lingüístics*, XII, 35-56.

Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61-72.  
<http://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.61.18935>

Lamy, M. (2006). Conversations multimodales : l'enseignement-apprentissage de l'oral à l'heure des écrans partagés, 9(2005), 1-8.

Lapassade, G. (1993). Méthode ethnographique. Consulté à l'adresse

<http://vadeker.net/corpus/lapassade/ethngrso.htm>

Lapassade, G. (2002). Observation participante. *Vocabulaire de psychologie*, 375-390.  
<http://doi.org/10.3917/eres.barus.2002.01.0375>

Lavergne (de), C. (2007). La posture du praticien-chercheur: un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives, Hors série(3)*, 28-43. Consulté à l'adresse [http://revue.recherche-qualitative.qc.ca/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v3/Delavergne-FINAL2.pdf](http://revue.recherche-qualitative.qc.ca/hors_serie/hors_serie_v3/Delavergne-FINAL2.pdf)

Lebrun, M. (2007). *Théories et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre* (2e éd., De).

Leclère, P., Simonnot, B., & Barcenilla, Javier, Dinet, J. (2007). Les freins à l'intégration des TIC en classe. *TICE Méditerranée*, 1-11.

Lelong, B. (2004). Équiper le lien, garder la connexion : civilités et temporalités du courrier électronique. *Flux*, 58, 44-60. Consulté à l'adresse [www.cairn.info/revue-flux-2004-4-page-44.htm](http://www.cairn.info/revue-flux-2004-4-page-44.htm).

Lenoir, Y., & al. (2002). L' intervention éducative : clarifications conceptuelles et enjeux sociaux . Pour une reconceptualisation des pratiques d' intervention en enseignement et en formation à l' enseignement Il ne fait aucun doute , de nos jours , que l' usage du terme " i.

Lièvre, B. De, Depover, C., & Dillenbourg, P. (2005). Quelle place accorder au tuteur système et au tuteur humain dans un processus d'industrialisation? *Distances et savoirs*, 3, 157-181. <http://doi.org/10.3166/ds.3>

Lisowski, M. (2009). L'e-tutorat. *Actualité de la Formation Permanente*, 220, 43-57.

Loisier, J. (2010). *Mémoire sur l'encadrement des étudiant (e) s dans les formations en ligne offertes aux différents niveaux d'enseignement. REFAD* <http://www.refad.ca/recherche/>  
.... Consulté à l'adresse [http://archives.refad.ca/recherche/memoire\\_encadrement/Memoire\\_Encadrement\\_Mars\\_2010.pdf](http://archives.refad.ca/recherche/memoire_encadrement/Memoire_Encadrement_Mars_2010.pdf)

Loizidou, D. (2013). Place et rôle du socio-affectif dans les feedback évaluatifs lors d'une télécollaboration, 1-12. Consulté à l'adresse <http://epal.u->



grenoble3.fr/dossier/06\_act/pdf/epal2013-loizidou.pdf

- Mangenot, F. (2008a). La question du scénario de communication dans les interactions pédagogiques en ligne. *Jocair*, 2008(Ea 609), 13-26. Consulté à l'adresse [http://rinaldo.libralesso.free.fr/DOC/Dossier %E0 recuperer/Master 2/Mangenot/les articles sur Tice/mangenot-jocair-scenatio-comm.pdf](http://rinaldo.libralesso.free.fr/DOC/Dossier_%E0_recuperer/Master_2/Mangenot/les_articles_sur_Tice/mangenot-jocair-scenatio-comm.pdf)
- Mangenot, F. (2008b). Pratiques pédagogiques instrumentées et propriétés des outils: le cas des forums. *Revue des Sciences et Technologies de l'Information et de Communication pour l'Education et la Formation*, 15, 1-20. Consulté à l'adresse <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00696323/>
- Mangenot, F., & Salam, P. (2010). Quelles normes langagières dans les échanges pédagogiques en ligne? Une étude de cas. *Quel français enseigner*.
- Mangenot, F., & Tanaka, S. (2008). Les coordonnateurs comme médiateurs entre deux cultures dans les interactions en ligne : le cas d'un échange franco-japonais. *Alsic [En ligne]*, Vol. 11,.
- Marcoccia, M. (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor*, (8), 23-37. Consulté à l'adresse <http://cediscor.revues.org/220>
- Marcus, G.-E. 1998. (1998). Ethnography in/of the World System : the Emergence of Multi-Sited Ethnography. In *Ethnography Through Thick and Thin*. (p. 79-104).
- Martineau, S. (2005). L'observation en situation: enjeux, possibilités et limites. *Recherches qualitatives, Hors Série*, (2), 5-17.
- Merzeau, L. (2009). Du signe à la trace : l'information sur mesure. *Hermes*, 23-29.
- Metzger, J. (2004). Devenir enseignant en ligne: entre surcharge et isolement. *Distances et savoirs*. Consulté à l'adresse [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=DIS\\_022\\_0335](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DIS_022_0335)
- Michaut, C., & Roche, M. (2017). L'influence des usages numériques des étudiants sur la réussite universitaire. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur [En ligne]*, 33-1 | 2017, mis en ligne le 06 mars 2017, consulté le 19 novembre 2017. URL : <http://ripes.revues.org/1171>.

- Micholet, M. (2015). La communication multimodale du tuteur transversal à distance. In C. Dejean, F. Mangenot, E. Nissen, & S. Thierry (Éd.), *Actes du colloque Echanger pour apprendre en ligne (EPAL)*. Grenoble, 4-6 juin 2015.
- Micholet, M., & Duthoit, E. (2014). À chaque interaction asynchrone , son outil pour communiquer au travers d'un écran. In *IMPEC : Interactions Multimodales Par ECran* (p. 175-188). Lyon: Colloque IMPEC,. Consulté à l'adresse <http://impec.ens-lyon.fr>
- Miguet, M. (2011). Depuis une décennie , la FAD dans les universités françaises Au croisement des discours de modernisation et du terrain. *Distances et savoirs*, 9, 331-347. <http://doi.org/10.3166/DS.9.331-347>
- Moiraud, J.-P. (2014). Espace et tutorat. *Tutorales*, 12, 27-34.
- Mondada, L. (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. *Alsic*, 2(1), 3-25. <http://doi.org/10.400/alsic.1571>
- Moore, M. G., & Marty, O. (2015). La théorie de la distance transactionnelle. Consulté à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00777034>
- Nissen, E. (2009). Quels rôles le tuteur joue-t-il en distanciel et en présentiel ? Analyse des interactions verbales. In *Actes du colloque Epal 2009*. Grenoble. Consulté à l'adresse [http://w3.u-grenoble3.fr/epal/actes.html%5Cnhttp://kop.kolab.fr/?p=510%5Cnhttp://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06\\_act/pdf/epal2009-nissen.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/epal/actes.html%5Cnhttp://kop.kolab.fr/?p=510%5Cnhttp://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/epal2009-nissen.pdf)
- Oillo, D. (2013). Éléments de discussion autour de l' innovation pédagogique dans le domaine du numérique éducatif ., 30.
- Oudart, A.-C. (2010). Role des écrits d'accompagnement et construction de la relation d'apprentissage dans un environnement numérique. In *Dispositifs de formation et environnements numériques* (Hermès Lav, p. 246-267). Paris.
- Oudart, A.-C., & Verspieren, M. (2009). Accompagner des mémoires professionnels sur une plate-forme numérique. *Transformation*, 2, 101-113.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (Armand Col). Paris.

- Papi, C. (2010). L' intégration d' un enseignement informatique et Internet à l' université : présentation du contexte de la recherche et question de départ (p. 1-10).
- Papi, C. (2013). *Le tutorat de pairs dans l'enseignement supérieur : Enjeux institutionnels, technopédagogiques, psychosociaux et communicationnels*. L'Harmattan, collection Savoir et Formation.
- Papi, C. (2016). De l'évolution du métier d'enseignant à distance. *Sticef*, 23, 15-45.
- Paquay, L. (2005). Au-delà des cloisonnements entre divers types de recherche, quels critères de qualité ? In *L'analyse qualitative en éducation* (p. 13-29). <http://doi.org/10.3917/dbu.paqua.2006.01.0013>
- Paquelin, D. (2011). La distance : questions de proximités. *Distances et savoirs*, 9(4), 565-590. <http://doi.org/10.3166/ds.9.565-590>
- Paquette, G. (2007). L'instrumentation de la scénarisation pédagogique. *International Journal of Technologies in Higher ...*, 4(2), 57-71. Consulté à l'adresse [http://ijthe.org/IMG/pdf/ritpu0402\\_paquette.pdf](http://ijthe.org/IMG/pdf/ritpu0402_paquette.pdf)
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel ! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 35-52. <http://doi.org/10.7202/1006367ar>
- Paul, M. (2006). Tutorat et accompagnement. In *Colloque Aifrisss* (p. 11-24).
- Pelgrum, W. J., & Law, N. (2004). *Les TIC et l'éducation dans le monde: tendances, enjeux et perspectives* (Ed Institu).
- Pélissier, C. (2012). Notion d'aide dans un dispositif de formation en ligne : approches théoriques et méthodologiques. *International Journal of Technologies in Higher ...*, 9, 71-83.
- Pélissier, C. (2014). Le processus d' aide dans un dispositif numérique. *Formation et profession*, 22(1), 41-52. <http://doi.org/10.18162/fp.2014.55>
- Pelletier, S. (2014). La syndicalisation des tuteurs de la Télé-université : Origine, enjeux et résultats. *Tutorales*, 12, 65-74.
- Peraya, D. (1999). Médiation et médiatisation : Le compus virtuel. *Hermès*, 25, 153-167.

- Peraya, D. (2011). La posture de l'enseignant porteur d'un projet technopédagogique: complexité et déplacements. In *Forumer à distance des formateurs : stratégies et mutualisation dans la francophonie* (p. 41-50). Consulté à l'adresse <http://archive-ouverte.unige.ch/unige:16906>
- Peraya, D. (2012). Un regard sur la «distance», vue de la «présence». *Distances et savoirs*, 9. Consulté à l'adresse <http://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2011-3-page-445.htm>
- Peraya, D. (2014). Distances, absence, proximités et présences : des concepts en déplacement. *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 8.
- Perrenoud, P. (1998). De la réflexion dans le feu de l'action à une pratique réflexive. *Genève, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'...*, 1-15. Consulté à l'adresse [http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1998/1998\\_31.rtf](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1998/1998_31.rtf)
- Picard, D. (1996). La ritualisation des communications sociales. *Communication et langages*, 102-115. Consulté à l'adresse [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan\\_0336-1500\\_1996\\_num\\_108\\_1\\_2684](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_1996_num_108_1_2684)
- Pitre, R. (2006). Les tuteurs : des professionnels qui sont partie intégrante d'une équipe pédagogique Mémoire de la Table pédagogique des personnes tutrices de la Télunq Présenté par Richard Pitre Quelle place pour les tuteurs au sein des équipes pédagogiques ? *Mémoire de la table pédagogique des personnes tutrices de la Télunq*, 1-4.
- Poellhuber, B., Chomienne, M., Michelot, F., & Fortin, M.-N. (2017). La coopération entre concepteurs et tuteurs et l'évolution du rôle du tuteur dans un établissement unimodal d'enseignement à distance. *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, (consulté le 13 janvier 2018. URL : <http://journals.openedition.org/dms/1857> ; DOI : 10.4000/dms.1857).
- Quanquin, V., Foucher, A., & Chaka, B. (2015). Symétries et asymétries dans un tutorat distanciel : typologie et conséquences pour les participants. In *Epal 2015*. Grenoble.
- Quintin, J. (2008). *Accompagnement tutoral d'une formation collective via Internet-Analyse des effets de cinq modalités d'intervention tutorale sur l'apprentissage en groupes restreints*. Consulté à l'adresse <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00349013/>

- Rabardel, P. (1995). *les hommes et les technologies : une approche cognitive des instruments contemporains* (Armand Col).
- Racette, N., Poellhuber, B., & Bourdages, M.-P. (2016). La communication entre tuteurs et équipes de conception, dans quatre établissements de formation à distance, incite-t-elle à la collaboration. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 13(1).
- Racette, N., Poellhuber, B., & Bourdages, M.-P. (2017). Quelles sont les caractéristiques de l'emploi et du travail des tuteurs en formation ouverte et à distance ? *Distances et médiations des savoirs*, 18. Consulté à l'adresse <http://dms.revues.org/1835>
- Rinaudo, J. L. (2012). Espace et temps vécus dans les pratiques professionnelles enseignantes médiatisées par les technologies de l'information et de la communication. *Phronesis, Volume 1, Numéro 1, Janvier, 2012, p. 85-91*, (La situation professionnelle <https://www.erudit.org/fr/revues/phro/2012-v1-n1-phro1825121/1006486ar/>).
- Rodet, J. (2007). Tutorat à distance, une fonction essentielle. Consulté à l'adresse <http://jacques.rodet.free.fr/xchroete.htm>
- Rodet, J. (2010a). Propositions pour l'ingénierie tutorale. *Revue en ligne Tutorales*, 7. Consulté à l'adresse <http://jacques.rodet.free.fr/tutorial7.pdf>
- Rodet, J. (2010b). Savoir tutorer les apprenants dans un parcours de formation à distance. *Guide de cours de l'action CC10/2-2*.
- Rodet, J. (2014). Conception des services tutoaux. *Tutorales*, 12, 47-56. Consulté à l'adresse <http://www.jrodet.fr/tad/tutorales/tutorales12.pdf>
- Rodet, J., Allavoine, C., & Santiago, A. (2012). Résultats d'enquêtes sur la comptabilité du temps de travail des tuteurs à distance. *Tutorales*, 10, 9-28. Consulté à l'adresse <http://jacques.rodet.free.fr/tutorial10.pdf>
- Safourcade, S. (2009). Compétences et pratiques des formateurs en FOAD. In *actes des journées d'étude internationales Le Mirail 15 et 16 janvier* (p. 1-5).
- Salah, B. Ben, Boussafsaf, B., Diemert, L., Loisier, J., & Lopez, V. (2010). Témoignages de tuteurs à distance sur leurs pratiques. *Tutorales*, 6.
- Sayarh, N. (2013). La netnographie: mise en application d'une méthode d'investigation des

- communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles. *Recherches Qualitatives*, 32(2), 227-251. Consulté à l'adresse [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero32\(2\)/32-2-sayarh.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32(2)/32-2-sayarh.pdf)
- Simonian, S., & Eneau, J. (2009). Usages des TIC : Enseignement ou tutorat ? Etude des changements de pratiques chez les enseignants-chercheurs. In *Actes du Colloque EPAL*.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives*, Vol. 27(1)(1), 127-140.
- Strioukova, I. (2006). L'usage de forum de discussion comme une pratique située dans le cadre d'une FOAD. *Innovations, usages, réseaux*, 1-14. Consulté à l'adresse <http://halshs.archives-ouvertes.fr/edutice-00133669/>
- Tardif, J. (2006). *L'évaluation des compétences. Documenter le parcours de développement*. (Chenelière Education, Éd.). Montréal.
- Tilman, F. (1996). Comment parler de sa pratique pour la faire partager ? *Courrier du CETHES*, 35, 18-28.
- Traverso, V. (2008). Analyser un corpus de langue parlée en interaction : Questions méthodologiques. *Verbum-Revue de Linguistique*, 315-328. Consulté à l'adresse [http://www.atilf.fr/IMG/pdf/Verbum\\_XXX\\_4\\_6\\_Traverso.pdf](http://www.atilf.fr/IMG/pdf/Verbum_XXX_4_6_Traverso.pdf)
- Tricot, A., & Rufino, A. (1999). Modalités et scénarii d'interaction dans des environnements informatisés d'apprentissage. *Sciences de l'Education*, 25(1), 105-129.
- Vandenberghe, R. (2006). Chapitre 2. La Recherche Qualitative En Éducation: Dégager Le Sens Et Démêler La Complexité. In *L'analyse qualitative en éducation* (p. 53-64). <http://doi.org/10.3917/dbu.paqua.2006.01.0053>
- Varga, R. (2007). Évolution des usages d'une plate-forme collaborative. In *Actualité de la Recherche en Education et en formation* (p. 1-12). Strasbourg.
- Varga, R. (2013). Rapport au temps et orchestration des temporalités en formation. *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 2 | 2013.
- Veyrier, C. A. (2010). *Les cinq premières minutes : organisation des ouvertures en ( web )*

*conférence Analyse de pratiques interactionnelles en réunion professionnelle*. Université Paul Valéry Montpellier 3.

Vigour, C. (2005). *La comparaison dans les sciences sociales* (La Découverte).

Villiot-leclercq, E., Dessus, P., Mandin, S., Zampa, V., & Loiseau, M. (2011). Une approche par scénarios pour la conception d'un dispositif d'accompagnement en ligne. *Recherche et for*, 62, 47-62.

Villiot-Leclercq, E., & Pernin, J. (2006). Scénarios: représentations et usages. *www-clips.imag.fr*. Consulté à l'adresse [http://www-clips.imag.fr/arcade/User/jean-philippe.pernin/recherche/download/Villiot\\_Pernin\\_Jocair06\\_article.pdf](http://www-clips.imag.fr/arcade/User/jean-philippe.pernin/recherche/download/Villiot_Pernin_Jocair06_article.pdf)

Vincent, C. (2012). *Interactions pédagogiques « fortement multimodales » en ligne : le cas de tuteurs en formation*. ENS de Lyon.

Vincent, J. (2002). *Les TICE à l'école*. (Bordas, Éd.).

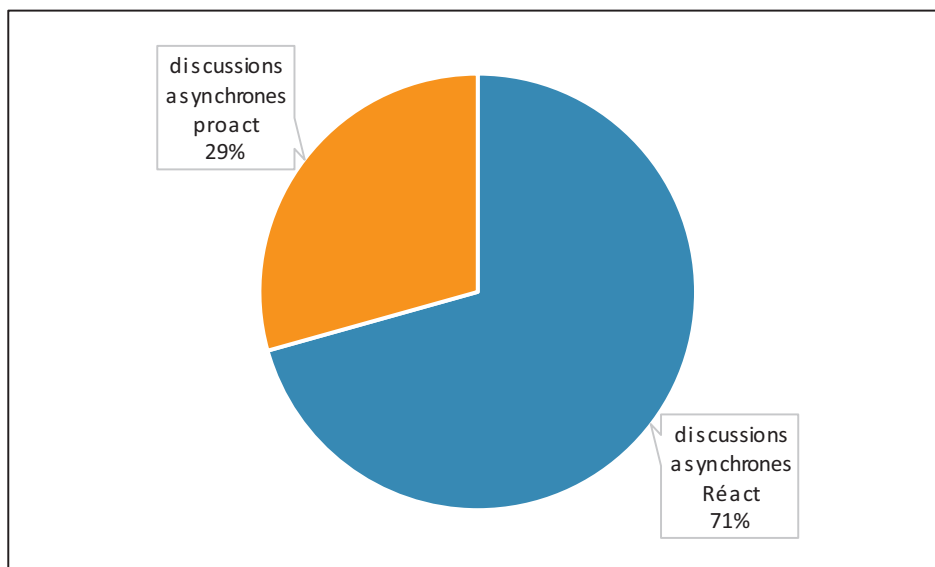
Walder, A. M. (2016). Les innovations technologiques sont-elles à l'origine des nouveaux rythmes et temporalités de l'université contemporaine ? *Distances et médiations des savoirs [En ligne]*, 16 | 2016, (mis en ligne le 15 décembre 2016, consulté le 01 janvier 2018. URL : <http://journals.openedition.org/dms/1605>).

# ANNEXES



## Annexe 1 : Répartitions des messages par thème et par mode de production

Catégories thématiques	discussions asynchrones Réact	discussions asynchrones proact	discussions synchrones
L'organisation de la formation (1)	31	9	36
L'activité tutorale (2)	10	17	10
Méthode pour le travail à distance (3)	7	2	30
Les problèmes techniques (4)	21	2	9
Questions administratives (5)	1	0	2
Q? liées au soutien socio-affectif et motivationnel (6)	48	19	40
	<b>118</b>	<b>49</b>	<b>127</b>



## Annexe 2 : Sujets de discussions par mode de communication, thèmes et outils

### *Les interactions asynchrones réactives*

#### *L'organisation de la formation (1)*

##### Interactions forum questions d'étudiants

	Question Stage
	Regroupement en présentiel
	Ouverture de cours
	Module 6
	Lieu précis du regroupement en présentiel
	Calendrier
	Participation aux forums/Soutenance
	« La charte d'étudiant »
	« Offre de stage »

##### Interactions courrier électronique questions d'étudiants

	Objet : « quelques petites questions à poser »
	Objet : Quelques doutes pour le stage M2g
	Objet : programme de la semaine en présentiel
	Objet : directeur de mémoire
	Objet : question absence en présentiel
	Objet : M2G - rencontre en présentiel
	Objet : M2g -Tutorat : Mémoire, contribution et stage
	Objet : (sans objet) "question sur le stage"
	Objet : Demande de renseignements concernant le stage
	Objet : M2g "date du présentiel"
	Objet : Question "sur le mémoire
	Objet : A propos du stage
	Objet : Travail présenté lors de la soutenance
	Objet : « lancement des élections des délégués »
	Objet : URGENT CPP 14h : modalités pratiques ?
	Objet : nouvelles + stage
	Objet : « au sujet du stage »
	Objet : demande de renseignements
	Objet : « fournir un planning des rendus »
	Objet : projet edoceo
	Objet : info stage rv Skype
	Objet : offre de stage

## *L'activité tutorale (2)*

### Interactions forum questions d'étudiants

	Discussion avec la tutrice ou café des étudiants ?
	Café des étudiants
	Feuille de suivi global
	« Les Mooc »
	« Articles/ éléments de littérature sur les MOOC »

### Interactions courrier électronique questions d'étudiants

	Objet : rencontre skype
	Objet : Absence fiche suivi
	Objet : Re: M2g-Tutorat: rencontre skype
	Objet : Fwd: rdv skype
	Objet : « renseigner dispo skype »

## *Accompagnement méthodologique pour le travail à distance (3)*

### Interactions forum questions d'étudiants

	Travaux en groupe
	Groupe Facebook ?

### Interactions courrier électronique questions d'étudiants

	Objet : « A propos du binôme de travail »
	Objet : « planifier mon stage »
	Objet : travail de groupe
	Objet : « Travaux de recherche au centre numérique »
	Objet : pour info

## *Les problèmes techniques (4)*

### Interactions forum questions d'étudiants

	Question messagerie ENT
	Pb de messagerie ?
	Accès au 1er cours
	« Cliquer sur travail fait »

### Interactions courrier électronique questions d'étudiants

	Objet : disparition des cours sur la plateforme M2g
	Objet : Gros problème "technique"
	Objet : problème accès espace étudiants à la racine "ma page" M2g
	Objet cours manquants
	Objet : problème M2g "technique"
	Objet : Problème de dépôt de travail dans le wiki
	Objet : Moodle "accès"
	« Dépôt de documents »
	« Besoin d'aide pour moodle»
	Objet : Accès aux cours et devoir 1
	Objet : problème d'accès aux cours

	Objet : Aide résolution de problèmes admin
	Objet : Fwd: Accès aux cours
	Objet : Perte de connexion.
	Objet : « pas pu me connecter vendredi au tchat ».
	Objet : « problème de dépôt de devoir »
	Objet : « problème dépôt du devoir »

### *Des questions administratives (5)*

Données non significatives dans ce domaine

### *Des questions liées au soutien socio-affectif et motivationnel (6)*

Interactions forum questions d'étudiants

	Paumée
	Devoir Techno-Pédagogie
	Cours Module3
	Etats d'âme
	Besoin de conseils juridiques
	« A propos des messages sur la plateforme »
	« Le module de Enseig10 »
	« j'ai fait le choix de quitter cette formation »
	"alors là je crie au secours Assist1 !"
	« Les derniers échanges postés sur ce forum »
	« Un retour sur nos travaux de la phase 1 »
	« Ma demande sur le module »
	« Contact enseignant »,

Interactions courrier électronique questions d'étudiants

	Objet : Questions concernant le cours Module1
	Objet : validé la techno-pédagogie
	Objet : information à propos du devoir à rendre
	Objet : A propos du cours de Ens3
	Objet : Trans : Master2g Wiki Etu11
	Objet : Help : Absence de réponse de Ens1
	Objet : Merci "pour les conseil"
	Objet : ECU M2g "devoir à rendre"
	Objet : Besoin de discuter "avenir" :)
	Objet : Travail de groupe sur le devoir de Module5 : que faire ?
	Objet : Module1 - Dispositif et outils : 1 seul ou 2 devoirs à rendre ?
	Objet : Module4 + "état de l'art" ?
	Objet : Etu1_10 M2g "abs 3 semaines"
	Objet : « première connexion je suis perdu »
	Objet : présence au rendez-vous Skype
	Objet : « j'ai la sensation de "couler" »
	Objet : M2i / Chronique d'une Noyade en cours
	Objet : « risque donc d'être absente un certain temps »

	Objet : pour complément de ma situation
	Objet : « quelques problèmes personnels »
	Objet : « à propos de mon retard »
	Objet : « je sature au niveau de la formation »
	Objet : « à propos de l'UE xxxx, »
	Objet : « Mon planning a évidemment explosé »
	Objet : « je suis assez contrariée »
	Objet : « un bilan de ma situation »
	Objet : « encore envie de pousser un coup de gueule »
	« Ma situation »
	Objet : « je suis encore en phase de reconnaissance »
	Objet : Collaboration Module xxx.
	Objet : Merci Assist1
	Objet : « oubli rencontre Skype »
	Objet : Mi « de mon inquiétude par rapport à l'organisation »
	Objet : « rv skype »
	Objet : Evaluation

## *Les interactions asynchrones proactives*

### *L'organisation de la formation (1)*

Interventions du tuteur, forum

	Le module de présentiel obligatoire
	« La vidéo de présentation et forum de discussion »
	« Rappel des fonctions du forum »
	« Le test d'anglais »
	« Accès à la documentation de l'université »
	« La charte de l'étudiant »
	« Début des cours de la phase 2 »

Interventions du tuteur, courrier électronique

	Objet M2g « début de la formation »
	Objet : Mémoire M2

### *L'activité tutorale (2)*

Interventions du tuteur, forum

	Une rencontre Skype
	A propos de ....
	Accès au module tutorat
	« Information évènement »
	« Bienvenue EtuT30 »
	« La veille documentaire »
	« Atelier d'accompagnement »
	« Nouveaux étudiants dans la promo »
	« Synthèse du tchat »
	« Synthèse de tchat »
	« Pour info »
	« Info sur évènement »

Interventions du tuteur, courrier électronique

	Objet : la fiche de suivi
	Objet : réunion skype du 18 février
	Objet : M2g rendu des travaux
	Objet : RE: réunion skype de jeudi
	Objet : RE: M2i « rencontre skype »

### *Accompagnement méthodologique pour le travail à distance (3)*

Interventions du tuteur, forum

	« Faire votre planning personnel »
--	------------------------------------

Interventions du tuteur, courrier électronique

	Objet : M2i binôme
--	--------------------

### *Les problèmes techniques (4)*

Interventions du tuteur, forum

	« Usage de la plateforme »
	« Problèmes internet »

Interventions du tuteur, courrier électronique

ras

### ***Des questions administratives (5)***

Données non significatives dans ce domaine

### ***Des questions liées au soutien socio-affectif et motivationnel (6)***

Interventions du tuteur, forum

	Cours Module3
	Participation aux cours
	« Les messages écrits »

Interventions du tuteur, courrier électronique

	Objet : peu participé aux différentes UE du master
	Objet : cours de Ens3
	Objet : pour information : formation de groupe pour le travail en Module5
	Objet : participation m2g
	Objet : faire le point sur votre retard
	Objet : Re: M2i « abs plateforme»
	Objet : M2i « rendu de travaux »
	Objet : M2i « retard ds les rendus de travaux »
	Objet M2i « fin de la phase 1 de formation, faire le point »
	Objet : M2i « début de phase 2 : faire le point »
	Objet : M2i faire le point
	Objet : M2i « vous n'êtes pas intervenu sur la plateforme depuis un petit moment »
	Objet : faire le point sur l'avancement des travaux
	Objet : faire le point sur les travaux à rendre
	Objet : M2i « vous ne vous êtes pas connectée sur ACCEL »
	Objet : M2i « vous ne vous êtes pas connectée sur ACCEL »

## Les interactions synchrones

### L'organisation de la formation (1)

Information sur le stage	Demande de calendrier
Composition de la promotion M2g	La formation à distance
Usage des forums ouverts sur la plateforme	Rendu des travaux obligatoires
Le regroupement en présentiel	Rappel échéance
Le mémoire	Le choix d'un stage
Le stage et le rapport de stage	Respect du planning de la formation
Le stage et le rapport de stage	Déroulement des examens, stage, mémoire et soutenance
Questions sur le mémoire ou le stage.	
Questions sur le mémoire ou le stage.	Informations sur la formation
Stage et mémoire	Informations sur la formation
Stage	Le calendrier de la formation
Stage	Les outils nécessaires à la formation
Mémoire	Les mémoires de fin d'année
Le cours en présentiel	Le stage et mémoire
Mémoire et stage	Organisation de la formation
Le cours en présentiel	Trouver son stage
Mémoire, stage et thèse	Organisation pédagogique des cours
	Demande d'information sur la formation
	Le cours d'anglais
	Information sur les stages

### L'activité tutorale (2)

Organisation de la communauté d'apprenants
La communauté d'apprentissage et l'entraide
La veille sur internet
La communauté d'apprentissage et l'entraide
La veille sur internet
Construction de la communauté
Construction de la communauté



	Communication dans la communauté d'apprentissage
	rv synchrones
	La communauté d'apprenants et entraide

### *Accompagnement méthodologique pour le travail à distance (3)*

	La constitution des groupes de travail		Demande planification
	La constitution d'un trombinoscope		Le travail de groupe
	La recherche d'un stage		Le travail de groupe
	La gestion du temps		Organisation du travail
	Le groupe Facebook		Le travail de groupe
	Le travail de groupe		Organisation du travail
	Le travail de groupe		Le travail de groupe
	Constitution des groupes de TD		La constitution des groupes et leur fonctionnement
	Organisation dans le travail		Rôle du tuteur et organisation de travail
	Organisation travail perso		Organisation dans son travail
	Organisation du travail		Constitution des groupes de travail
	Gérer sa formation sur la plateforme		L'afflux d'informations
	Rythme de travail		Travail collaboratif
	Trouver le bon rythme de travail		Organisation des groupes
			Organisation du travail collaboratif
			Organisation du travail

### *Les problèmes techniques (4)*

	Facebook
	Fonctionnement de la plateforme
	Fonctionnement de la plateforme d'enseignement
	Difficultés techniques persistantes
	Difficultés techniques persistantes
	Les problèmes techniques
	La difficulté à communiquer
	Les problèmes techniques

	La difficulté à communiquer
--	-----------------------------

*Des questions administratives (5)*

	Problème administratifs
	Point administratif

*Des questions liées au soutien socio-affectif et motivationnel (6)*

	Problème avec l'accès à l'information		Le rendu des travaux
	Abs feedback enseignants		La cohésion de groupe
	Surcharge d'information		Organisation du travail, rendu des TP
	Démarrage difficile, faire le point		Une sensation de noyade
	L'entraide		La communauté d'apprentissage
	Communication avec les enseignants		L'entraide
	La dimension humaine		Feedback des enseignants
	Du temps pour travailler ensemble		Une sensation de noyade
	Oser poser des questions		La communauté d'apprentissage
	Le feedback des enseignants		L'entraide
	Le doute s'installe		Feedback des enseignants
	Le rendu des travaux		Les consignes et feedback pour les TD
	La cohésion de groupe		Abs de travail
	Du temps pour travailler ensemble		Retard dans le travail
	Oser poser des questions		
	Le feedback des enseignants		
	Le doute s'installe		

## Annexe 3 : Discussions issues du forum, citées dans la thèse

### *Question messagerie ENT (forum M2g) extrait 1, tab 9*

*Par Etu17,*

*samedi 13 octobre 2012, 21:19*

Bonjour,

Je viens vous poser ma petite question. Je tiens à transférer les mails qui arrivent sur ma boîte ENT vers ma boîte perso. J'ai beau chercher dans toutes les options, je ne trouve pas ce qui correspond au transfert des mails vers une autre adresse. Quelqu'un peut-il m'aider ?

Merci beaucoup par avance.

Etu17

*Par Etu1,*

*dimanche 14 octobre 2012, 13:30*

Salut,

tu vas sur ton ENT, communication, mes mails, courrier, redirection.

C'est ce que j'ai fait et ça marche très bien.

Etu1

*Par Etu17,*

*dimanche 14 octobre 2012, 15:19*

Merci Etu1. Je cherchais tellement dans les options que je n'avais pas vu le petit + devant "courrier" qui permet d'ouvrir la liste où se trouve l'onglet "redirection". Comme quoi, j'ai bien fait de demander. Encore merci.

Etu17

*Par Etu25,*

***dimanche 14 octobre 2012, 20:26***

Salut Etu1,

Merci à toi pour cette explication car je rencontrais le même soucis que Etu17 : j'avais réussi à rediriger la messagerie de Moodle mais pas celle de l'ENT :-)

Etu25

***Par Tut1,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:44***

Bonjour à toutes et tous

bonjour Etu17,

Je vois que tu as la réponse au mail que tu m'as envoyé concernant ta boîte mail, parfois et même souvent la réponse arrive plus vite sur le forum que par mail.

Donc n'hésitez pas à communiquer sur les différents forums proposés.

Bonne journée

Tut1

***Question Stage (forum M2g)      extrait p157***

***Par Etu17,***

***samedi 13 octobre 2012, 21:22***

Bonsoir,

Je profite du début de la formation pour poser des questions au sujet du stage. J'ai bien lu dans la présentation de la formation faite par les tuteurs qu'il faut se dépêcher d'y penser au plus tôt. Or, j'aimerais beaucoup et j'ai déjà un contact mais il me demande des précisions sur le contenu du stage et là, je ne sais pas quoi lui répondre. Y-a-t-il un cadre défini ? Que sommes-nous censés faire pendant ce stage, etc ? Voilà autant de questions que je me pose.

Merci de votre participation ;-)

Etu17

***Par Etu25,***

***dimanche 14 octobre 2012, 20:33***

Je n'ai malheureusement pas d'éléments de réponses à t'apporter mais mes interrogations sont en partie similaires aux tiennes mis à part le fait que j'effectue mon stage au sein de mon entreprise...

J'aurai donc besoin de savoir les dates de celui-ci notamment et ses objectifs comme tu le précise dans la question précédente...

Merci à tous d'avance,

Etu25

***Par Etu23,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:24***

Salut,

on a tous visiblement les mêmes interrogations (contenu du stage, durée, à quelles dates).

Peut-être Tut1 pourra-t-elle nous en dire plus?

Merci et à bientôt

Etu23

***Par Tut1,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:54***

Bonjour Etu17, Etu23 et Etu25

La personne qui pourra le mieux vous informer sur les stages est Ens8. Il ouvrira un espace d'échange pour répondre à vos interrogations concernant le stage et le rapport de stage .

Je peux tout de même vous dire qu'il n'y a pas de dates fixes pour le stage, certains étudiants commencent très tôt leur stage, mais attention de ne pas vous précipiter, prenez le temps de faire votre choix. Le stage est d'une durée de 6 mois maximum.

Pour le reste je préfère qu'Ens8 vous réponde. Si c'est urgent vous pouvez toujours lui envoyer un mail

Voilà pour le moment

Tut1

***Par Etu15,***

***lundi 15 octobre 2012, 12:04***

Bonjour,

Le stage doit durer 12 semaines minimum (3 mois) et quand on veut dans l'année. Il paraît qu'on a jusqu'à septembre prochain.

Personnellement j'ai commencé le mien depuis 1 mois et demi.

Bonne journée

***Par Etu17,***

***mardi 16 octobre 2012, 16:00***

Bonjour,

Merci pour ta réponse Etu15, j'avais bien compris que le stage devait durer au moins 3 mois, par contre, je ne savais pas que nous avions jusqu'à septembre Prochain.

Par contre, tu dis que tu as déjà commencé le tien, mais comment savais-tu le contenu du stage et ce que tu dois y faire ? Peut-être étais-tu en M1 l'année dernière ? Si oui, pourrais-tu nous en dire plus ?

Perso, je compte envoyer un mail à Ens8 pour en savoir un peu plus, je mettrais ici, sa réponse le cas échéant.

A bientôt.

*Par Etu15,*

*mercredi 17 octobre 2012, 09:05*

Bonjour,

j'ai lu le contenu dans la présentation du master 2 quand je me suis inscrite, j'ai écrit aux profs notamment à Ens1 qui m'a validé mon stage en juillet dernier.

Voilà ce qui est dit sur la plaquette :

V43SLGP8	Responsable/enseignant : Ens8
Libellé	Stage et rapport de stage
Objectifs	Objectifs : s'approprier les compétences métiers à partir d'une insertion en milieu professionnel
Contenu	& Contenu : un stage de 12 semaines minimum doit être effectué, il est centré dans les domaines suivants : gestion de connaissances et communication en entreprise, formation à distance, conception de cours pour la FN, apprentissage en ligne e- communication en entreprise, tutorat en ligne.
Modalités de contrôle des connaissances	de des Rapport de stage
Commentaires	Des stages seront proposés aux étudiants par le biais du réseau mis en place (anciens étudiants, partenaires privés et publics)

Il y a bien à l'intérieur ce qu'on doit y faire. Une fois le stage trouvé j'ai demandé précisément à Ens1 si c'était ok en précisant spécifiquement qu'est-ce que je vais faire dans ma boîte. Elle me l'a validé en juillet et j'ai commencé, ainsi le 10 septembre.

Nous avons un groupe Facebook avec un petit nombre d'élève de la promo. Etu1 s'est renseignée on aurait jusqu'à sept prochain.

J'ai écrit à Ens8 plusieurs fois sans tellement de réponse, Ens1 m'a dit qu'il avait un soucis avec sa boîte mail.

Si je peux t'aider en quoi que ce soit n'hésite pas. :)

***Par Etu13,***

***mercredi 17 octobre 2012, 10:03***

Bonjour Etu15.

Si ce n'est pas indiscret, quel stage es-tu en train de faire? Sur quel sujet porte-t-il? Je te pose cette question pour me faire une idée de stages potentiellement en adéquation avec le master.

***Par Etu15,***

***lundi 22 octobre 2012, 09:00***

Bonjour,

je suis chargée de communication à l'école d'archi de xxx.

***Par Etu16,***

***jeudi 8 novembre 2012, 12:06***

Bonjour à tous,

Pour les personnes réalisant leur stage sur leur lieu de travail, j'ai eu des informations de la part de Ens1. Il ne sera pas établi de convention de stage. Vous devez transmettre à Ens1 une attestation de travail, un projet de "stage" rédigé sur papier libre et le nom de la personne qui pourra vous aider dans votre entreprise.

Bien cordialement,

Etu16



***Regroupement en présentiel (forum M2g)      tab 9***

***Par Etu25,***

***dimanche 14 octobre 2012, 20:36***

Bonjour à tous,

Je suis en demande de précisions concernant notre regroupement en présentiel et notamment sur sa durée prévisionnelle et sur les dates de celui-ci. En effet, je compte lors de ce regroupement activer mon Droit Individuel à la Formation ce qui nécessite une demande auprès de mon employeur et l'établissement d'une convention entre celui-ci et le SUFCO ...

Quelqu'un connaîtrait-il les dates car il me faudrait anticiper largement cette question ?

D'avance merci

Bien à vous,

Etu25

***Par Etu3,***

***dimanche 14 octobre 2012, 20:52***

Bonsoir Etu25,

Le groupement en présentiel aurait lieu à priori du 21 janvier (9h30) au 25 janvier (12h).

Quelqu'un d'autre pourrait confirmer ?

Etu3

***Par Etu25,***

***lundi 15 octobre 2012, 00:02***

Merci de ta réponse Etu3, quelqu'un peut-il me confirmer l'info ?

***Par Etu23,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:20***

Salut à tous,

je confirme que ce sont les dates données par le calendrier (l'avez-vous trouvé? ).

A +

***Par Tut1,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:29***

Bonjour à toutes et à tous

Oui, je vous confirme également ces dates. Elles sont inscrites sur le programme des cours (toute en haut de la page )

Bonne journée

Tut1

***Par Etu25,***

***lundi 15 octobre 2012, 22:36***

Merci à tous !!

J'ai bien trouvé les dates sur le calendrier que je n'avais pas vu... Je vais pouvoir lancer les démarches d'activation de mon DIF ...

À bientôt

Etu25

***Par Tut1,***

***mercredi 19 décembre 2012, 18:35***

Bonsoir à tous

Ens1 a publié le programme de la semaine de présentiel dans la première section du module M2g (présentation de la formation)

bonne soirée

Tut1

***Par Etu3,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:20***

Bonjour,

Il est noté dans le guide du tutorat : "Vous aurez pour certains cours des devoirs à réaliser en groupe. Ces groupes seront définis par l'enseignant responsable et le travail suivi par les tuteurs."

Je voudrais savoir si c'est le cas pour tous les cours ? Le premier devoir ayant été annoncé par Ens2 ce matin, je me demandais s'il fallait attendre qu'il nous communique les groupes ou chercher dès à présent à trouver des partenaires pour travailler sur les sujets proposés...

Merci !

Etu3

***Par Etu23,***

***lundi 15 octobre 2012, 10:28***

Keep cool baby !

quand j'aurai pris connaissance du cours, je pourrai peut-être t'en dire plus...

Etu23

***Par Tut1,***

***lundi 15 octobre 2012, 11:00***

Bonjour Etu3 et Etu23

Les enseignant(e)s choisissent les modalités de travail dans leur cours. Certains demandent un travail de groupe, d'autres demandent une participation et un partage de connaissances sur les forums, je n'interviens pas comme tutrice dans les cours. Chaque enseignant(e) organise l'accompagnement dans son cours. Le choix pour les groupes imposé ou non dépend donc de l'enseignant(e).

bonne journée

Tut1

***Par Etu3,***

***lundi 15 octobre 2012, 17:32***

Merci, Tut1, pour ces précisions :)

Etu23, no stress, promise ! ;)

J'avais juste l'impression de prendre un peu de retard la semaine dernière, du coup, je voulais prendre les devants cette semaine... ^^

***Par Etu23,***

***lundi 15 octobre 2012, 18:26***

Rebonjour Etu3,

En premier lieu, j'espère que tu ne m'en veux pas d'avoir utilisé une certaine légèreté de ton... Après coup, je me suis dit qu'il aurait été préférable de dire "keep calm and carry on", à l'anglaise...

Sérieusement, j'ai maintenant lu tous les documents, les sujets et les modalités de travail, et effectivement il va nous falloir désormais connaître le processus de formation des groupes de travail. Au menu ou à la carte.

Egalement déterminer la façon de faire pour ce travail collaboratif (quel outil?)

Et quel sujet (relativement important si on doit travailler ensemble).

Il me semble que la meilleure manière de faire dans un premier temps est de demander son point de vue à Ens2. Je me propose de lui adresser un mail pour en savoir plus.

Suite au prochain épisode,

Etu23

**Par Etu3,**

***lundi 15 octobre 2012, 18:52***

No soucy, Etu23 :)

J'ai déjà eu à travailler sur un dossier en groupe pour Ens2 c'est pourquoi je me suis permise de poser cette question pratique dès le début (il avait constitué tous les groupes la dernière fois).

Merci de t'être proposé pour le mail :)

Etu3

**Par Etu23,**

***mardi 16 octobre 2012, 11:16***

Salut à tous,

réponse de Ens2 au mail que je lui ai adressé: nous formons nous-mêmes les groupes, nous choisissons le sujet (ou peut-être faisons-nous les groupes en fonction du sujet), et nous utilisons l'outil de travail collaboratif que nous voulons.

Bref, nous nous prenons en charge intégralement.

Dans cette situation, nous avons alors plusieurs options:

- 1) Chacun choisit son sujet et part à la pêche aux collaborateurs
- 2) A l'inverse, on choisit ses collaborateurs et on détermine ensemble le sujet à traiter
- 3) Quid d'un sujet différent de ceux proposés, qu'il faut faire valider par Ens2?

Que diriez-vous de créer un tableau permettant de savoir qui souhaite faire quoi, et de se donner une date limite pour le compléter (disons une semaine)? il sera plus facile alors de constituer les groupes et de voir apparaître de nouveaux sujets.

**Par Etu23,**

***mardi 16 octobre 2012, 11:47***

 [classeur devoir 1.ods](#)

Voici un tableau possible, si l'idée vous agrée.

Aux pointures en info: comment faire pour qu'il soit dynamique (qu'il soit réactualisé à chaque inscription, comme la fiche de suivi de Tut1) et où le mettre sur la plate-forme pour que nous puissions tous y accéder facilement?

**Par Etu12,**

***mardi 16 octobre 2012, 12:39***

Le fichier "classeur devoir 1.ods" devient "classeur devoir 1.ods.cpgz" quand j'essaie de le unzipper, et ceci en boucle. J'ai tenté de le passer en .rar sans succès... ça me sort un "classeur devoir 1.rar.ods.cpgz"...

Je travaille sur Mac OSX version 10.6.8. Quelqu'un aurait une idée ?

*Par Etu19,*

*mardi 16 octobre 2012, 13:28*

Bonjour, l'année dernière nous faisons les listes sous google doc, mis à jour régulièrement et dispos pour tout le monde.

*Par Etu19,*

*mardi 16 octobre 2012, 13:30*

Je te l'ai envoyé par mail.

*Par Etu17,*

*mardi 16 octobre 2012, 13:40*

Quelque chose comme ça ? (J'ai fait un très rapide copier-coller) Par contre, il faut que tout le monde est bien la même adresse.

Voici l'adresse complète : <https://docs.google.comxxxxxxxxxxxxxxxx>

*Par Etu21,*

*mardi 16 octobre 2012, 14:05*

Google docs me paraît être la solution. Mais il faut partager le fichier avec tous les participants, sinon on ne peut rien modifier.

Etu21

*Par Etu21,*

*mardi 16 octobre 2012, 14:25*

Le fichier est bien partagé (désolée pour ma remarque précédente), mais en lecture seule semble-t-il.

*Par Etu19,*

*mardi 16 octobre 2012, 14:33*

Il est partagé mais non modifiable...

Dans les paramètres de partage il faut autoriser la modification.

*Par Etu17,*

*mardi 16 octobre 2012, 14:53*

Oups, oui, pardon, voilà, j'ai donné l'autorisation à tous ceux qui ont le lien.

*Par Etu8,*

*mardi 16 octobre 2012, 15:06*

Le lien de Etu17 fonctionne.

Plus qu'à choisir vos sujets.

Etu8

*Par Etu23,*

*mardi 16 octobre 2012, 16:09*

Merci Etu17, ça sert la collaboration (je n'aurais pas dit ça en d'autres temps...).

On voit ce que ça donne dans les jours à venir.

Etu23

**Par Etu12,**

***mardi 16 octobre 2012, 18:26***

Merci !

... J'ai un peu honte de demander ça mais comment a-t-on accès à son adresse @etu.univ-xxxx.fr ?

Je croyais naïvement qu'il s'agissait de l'onglet "Messages personnels" mais apparemment il s'agit d'autre chose...

**Par Etu19,**

***mardi 16 octobre 2012, 19:14***

Via l'ent, accès sur la page d'accueil de l'université.

Par contre, tes messages sont écrits en tout petit par rapport aux autres, tu as une taille de police peut être inférieure...?

**Par Etu17,**

***mardi 16 octobre 2012, 20:04***

Faut absolument pas avoir honte, j'ai dû chercher avant de trouver, moi aussi, et je ne comprenais pas pourquoi il y avait autant de messageries pour une seule université/formation. Donc pour accéder à la messagerie ENT :

Il faut aller là : <http://www.univ-xxxx.fr/> puis cliquer sur ENT (en haut à droite à côté du logo de facebook)

ou alors voilà l'adresse directe de l'ENT : <https://monupv.univ-xxxx.fr/uPortal/render.userLayoutRootNode.uP>

Une fois sur l'ENT, il faut cliquer tout en haut à droite sur "connexion", on arrive alors sur cette page : <https://casv3.univ-xxxx.fr/casv3/login?service=https://monupv.univ-xxxx.fr/uPortal/Login>

Tes identifiants sont les mêmes que sur Moodle (et là je dis ouf, sinon on se perdait)

Une fois sur ta page d'accueil, il faut cliquer sur "communication" soit dans les onglets, soit sur la page, qu'importe, ça mène à la même page

Une fois-là, il faut cliquer sur "Mes Mails" et ensuite sur "Courrier" pour voir tes messages.

Pour rediriger tes mails vers ta messagerie perso, on l'a déjà dit mais vu que je fais un résumé ici, autant le rappeler, il faut cliquer sur le petit signe + devant "courrier", puis "redirection" et ensuite taper l'adresse mail vers laquelle tu veux rediriger.

Voilà, j'ai eu du mal à trouver et quelqu'un m'aurait expliqué tout cela dès le départ, j'aurais vraiment gagné du temps. Mais en même temps, c'était peut-être fait exprès pour me tester ! !

Ah Ah, j'ai dompté la bête... Au moins jusque-là ;-)

**Par Etu7,**

***mardi 16 octobre 2012, 21:36***

Avant de choisir l'un ou l'autre des sujets il faudra que je lise le cours... et pour cela il me faut un peu de temps. Mais il me semble avoir lu dans les cours de Ens2 que ce devoir est à faire en regardant aussi les cours de la section suivante. Est-ce bien le cas où l'ai-je inventé?

Etu7

***Par Etu12,***

***mardi 16 octobre 2012, 23:07***

Ok, ça marche super ! Merci beaucoup ! Quel parcours ! :)

Pour la police je rectifie mais c'est curieux à l'affichage sur mon écran on aurait dit que tout le monde avait une police 8pt ... je l'ai mise à 12pt j'espère que comme ça ce sera plus lisible (déjà qu'avec mon clavier japonais j'ai tendance à ne pas mettre tous les accents (^\_^);

Bonne soirée à tous et à toutes ☆

***Par Etu25,***

***mercredi 17 octobre 2012, 00:01***

Bonjour Etu12,

Je travaille aussi sur Mac OS X mais 10.8 et je suis actuellement en déplacement professionnel.

Je rentre jeudi soir (je travaille actuellement avec mon iPad) et pourrait regarder ton soucis pour t'aider sans soucis.

Etu25

***Par [Etu25](#),***

***mercredi 17 octobre 2012, 00:03***

Merci à tous pour votre travail sur Google Docs, on voit ça dans les jours à venir pour la répartition et les éventuels sujets valides par Ens2.

***Par Etu12,***

***mercredi 17 octobre 2012, 10:59***

Merci Etu25, c'est sympa :)

***Par Etu23,***

***mercredi 17 octobre 2012, 12:23***

Bonjour Etu7,

pour ma part, je n'ai pas le souvenir d'avoir lu ça.

Etu23

***Par Etu21,***

***mercredi 17 octobre 2012, 13:13***

Etu7 a raison, cela figure dans les informations préalables : "L'évaluation portera sur ce cours (voir page en fin de cours) et celui de Ens3." Mais, en relisant, peut-être cela veut-il dire qu'il y aura deux évaluations : une pour le cours de Ens2 et une pour le cours de Ens3, et pas d'évaluation pour la partie de Ens1... La formulation n'est pas très claire...

***Par Etu19,***

***mercredi 17 octobre 2012, 13:26***

Bonjour tout le monde.

Je pense en effet que cela signifie que les évaluations se feront sur 2 cours sur 3 (celui de Ens1 n'aura pas d'évaluation) et non une seule évaluation pour 2 cours.

***Par Etu19,***

***mercredi 17 octobre 2012, 13:56***

Tu as donc reçu mon mail, même si désormais le tableau ne sert pas...

Tu peux rediriger tes mails vers ta boîte principale pour ne pas emprunter ce dédale ...

Les messages personnels sont les messages envoyés depuis la plateforme vers la plateforme, quand tu n'as pas l'adresse mail de quelqu'un ou quand tu vois qu'une personne est sur moodle, tu lui envoies un message perso, ça fait de l'instantané...ou si problème de messagerie univ.

La taille de la police est parfaite.

***par Etu23,***

***mercredi 17 octobre 2012, 14:28***

Bonjour à tous,

j'ai envoyé un mail à Ens2, pour avoir les infos qui nous font défaut. Je vous ferai suivre ses réponses, à moins qu'il n'intervienne lui-même dans ce forum.

D'autre part, ce pourrait être pertinent de déplacer ce forum dans le Module2, comme l'ont déjà suggéré certains d'entre vous.

Comment fait-on pour en ouvrir un nouveau?

***par Tut1,***

***mercredi 17 octobre 2012, 15:08***

bonjour,

Vous pouvez demander à Ens2 qu'il vous ouvre dans son cours un café des étudiant(e)s pour vos échanges.

Si je peux je transférerai ce fil de discussion dans le forum créé.

Bonne continuation

Tut1

***Par Etu23,***

***mercredi 17 octobre 2012, 17:37***

Suite au mail que je lui ai adressé, Ens2 nous fera parvenir ses réponses via le café des étudiants du cours (est-ce le même que celui de Ens1 ?).

A bientôt

***Par Etu3,***

***mercredi 17 octobre 2012, 21:45***

Merci pour la création du Google Docs :)

***Par Etu3,***

***mercredi 17 octobre 2012, 21:47***



Merci pour les infos et pour la mise en place du tableau, Etu23 :)

*Par Etu22,*

*vendredi 19 octobre 2012, 16:03*

Merci pour tout à vous pour ces bonnes idées!

*Discussion avec la tutrice ou café des étudiants ?*

*Par Etu17,*

*mardi 16 octobre 2012, 16:21*

Bonjour,

Je vous fais part d'une petite préoccupation (petite, hein, ce n'est pas très grave, mais...) Voilà, nous avons commencé (et j'en suis pour une grande part responsable, mea culpa), à ouvrir pas mal de sujets de discussions sur cette page intitulée "Espace dédié aux discussions avec la tutrice de la formation". Devons-nous continuer à parler entre nous ici, ou serait-il plus approprié d'utiliser le "café étudiants" que l'on peut trouver dans M2g ?

Si je pose cette question, c'est particulièrement car pour le cours de Module2, il y a un café étudiant propre au cours, mais pas pour le cours Module2. Vos avis ?

*Par Etu25,*

*mercredi 17 octobre 2012, 00:06*

Je serai d'avis de demander à Tut1 et à l'ensemble du groupe car un dispositif ne marche que si on se l'approprie... Ce n'est à mon sens pas très gênant le tout est que l'on se mette tous d'accord pour cet espace...

*Par Etu6,*

*mercredi 17 octobre 2012, 10:59*

Bonjour Etu19,

Oui, je suis d'accord avec toi et merci de l'avoir proposé. Je trouve que nos discussions seraient mieux venues dans le forum "café des étudiants", ça m'aiderait en tout cas à gérer la communication et l'information entre nous.

Très bonne journée

*Par Tut1,*

*mercredi 17 octobre 2012, 15:34*

Bonjour

La solution me semble-t-il, est d'utiliser les forums ou cafés de l'étudiant dans chaque cours. Quand il n'y en a pas demandez le. Par contre si vous créez un groupe de discussion hors de Moodle, attention à ne pas vous éparpiller et surtout rappelez-vous que les info officielles passent par la plateforme car les enseignant(e)s et moi-même n'auront pas accès à cet espace sauf invitation de votre part.

bonne journée

*« Les messages écrits », p162*

Assist1

Le 21/10/13

Bonsoir à toutes et à tous,

Vous aurez sûrement remarqué que la distance, mais également les messages écrits donnent une autre dimension aux échanges entre les personnes. Vous avez eu quelques réponses concernant votre ressenti en ce début d'année, il faut donc à mon avis prendre un peu de recul et attendre les propositions qui pourrait vous être faite. Nous sommes au début de la formation, le rythme est soutenu et chaque année il faut un temps adaptation. Revoir les objectifs que vous vous êtes fixés sont sûrement une priorité à ne pas perdre de vue. Nous pourrions en reparler lors de Skype si vous le souhaitez.

à très bientôt et bonne soirée

Assist1 *Commenter 1*

*EtuT1\_3*

*mar. 22/10/2013 18:24*

Salut Assist1,

Je te mets juste un petit mot pour te dire que demain je ne pourrai être présent à notre rendez-vous ; je serai en déplacement sans internet (en fait je pars 3 jours en vacances afin de "profiter" de mon amoureuse, mais chut !!!!).

Je n'ai pas grand-chose à dire sans ça et espère que les angoisses des "petits jeunes" de la formation seront bientôt finies...

Bien à toi

EtuT1\_3

***Groupe Facebook ? (forum M2g) extrait 31 et 51***

***Par Etu17,***

***lundi 22 octobre 2012, 22:06***

Bonsoir,

Je ne sais plus où j'ai lu, dans les messages postés dans un des cafés étudiants certainement, qu'un groupe facebook existait l'année dernière pour les étudiants en M1. Existe-t-il toujours ? Les nouveaux M2, et ils m'ont l'air nombreux, peuvent-ils vous rejoindre ?

Cela fait depuis que j'ai lu le message au sujet de ce groupe facebook que je voulais demander ce qu'il en était, mais ce qui m'a décidé aujourd'hui c'est le plantage de moodle et de l'ENT ce week-end. J'ai eu beaucoup de mal à accéder à la plateforme samedi et dimanche (j'avais droit à une belle page 504 Gateway) et pouvoir échanger à ce sujet avec d'autres étudiants m'aurait rassuré.

Alors qui peut nous orienter à ce sujet ? Merci par avance.

Etu17

***Par Tut1,***

***mardi 23 octobre 2012, 10:02***

Bonjour Etu17

C'est une initiative d'étudiant(e)s, je pense que les étudiant(e)s du m1 de l'année dernière pourront répondre. Les m1 de cette année semblent avoir eu le même type d'initiative. Pourquoi pas, cela participe à l'autonomie dans l'apprentissage, mais comme je l'ai déjà signalé, n'oubliez pas que le canal officiel d'information est moodle.

Je vous précise cela car l'année dernière, les étudiant(e)s avaient fini par ne poser leurs questions que sur un groupe créé dans g+ et des informations importantes leur ont parfois échappé.

Bonne journée

Tut1

***Par Etu17,***

***mardi 23 octobre 2012, 10:16***

Je suis tout à fait d'accord. Le groupe facebook serait avant tout un canal d'échange social, un moyen de se connaître un peu plus. Et comme dans l'exemple que je citais, ne pas se sentir tout seul dans des cas particuliers.

Par contre, ton message me fait avoir cette réflexion : pourquoi les élèves ont-ils fini par utiliser autre chose que moodle ? Ne serait-ce pas parce que moodle ne les satisfaisait pas ?

En ce qui me concerne, l'histoire des "discussions avec la tutrice" et "café des étudiants" un peu partout mais pas partout ne me convient pas vraiment. J'ai l'impression qu'on aura vite fait de s'y perdre quand le nombre des cours va augmenter. Je pense, à titre personnel, qu'un forum global de la formation (c'est-à-dire une seule page à ouvrir) dans lequel les sous-parties correspondraient au cours (par exemple sous partie 1 = café des étudiants, sous-partie 2 = discussion avec la tutrice, sous partie 3 = Cours 1 (Module1), etc.... Et même pourquoi pas imbriquer des libellés. Cela permettrait une lecture claire, on verrait, dès en arrivant sur la première page du forum, dans quelle catégorie il y a des nouveaux messages. Je dis cela après de longues années d'expériences à voir des messages se perdre car trop de pages à ouvrir et pas de signal de nouveaux messages, quel dommage.

Mais là, je m'éloigne du sujet premier de mon message, le groupe facebook. J'attends donc l'avis des M1 de l'année dernière.

Bonne journée,

Etu17

***Par Etu23,***

***mardi 23 octobre 2012, 11:21***

Salut à tous,

je suis bien d'accord avec toi, Etu17, sur le fait qu'on finit par s'y perdre, dans ces différents forums et messages. Pas si simple de savoir où sont les nouveaux messages, sans devoir ouvrir les forums l'un après l'autre.

A bientôt

Etu23

***Par Etu1,***

***mardi 23 octobre 2012, 11:44***

Demandez moi en ami et je vous intégrerai dans le groupe FB. pseudo: Etu1 Tnom

***Par Etu21,***

***mardi 23 octobre 2012, 12:20***

Bonjour à tous, Pour moi aussi, la plate-forme n'est vraiment pas l'outil idéal pour communiquer. Les messages sont dispersés sur la plate-forme et si on les fait suivre sur une autre messagerie, on perd le fil des conversations, on ne sait plus qui répond à qui...

à bientôt,

Etu21

***Par Etu19,***

***mardi 23 octobre 2012, 16:38***

Bonjour à tous.

Comme l'année dernière, je trouve effectivement qu'on se perd sur moodle, un étudiant a posté un message qui m'intéresse et me concerne et je ne l'ai vu qu'en cherchant autre chose sur la plateforme. Ce matin, je cherchais ce même message et j'ai mis un bon 1/4 d'heure à le trouver...dans le dédale des "café", "infos", "annonces"...

Facebook permet une recherche simple et générale, des notifications satisfaisantes, nous n'avons pas de catégorie ni de libellés mais je trouve ça très satisfaisant car, chacun pose sa question ou poste une info qui peut intéresser quelqu'un et on en est averti instantanément ou presque.

Après, mettre des libellés, sous-catégories, je ne sais pas mais ne va-t-on pas se retrouver dans le cas de moodle où tout est rangé et trop car du coup, si on ne fait pas la recherche dans le bon onglet, ça restreint l'angle de recherche et on ne trouve pas ce que l'on veut?

L'année dernière Facebook a vraiment joué son rôle de transmission d'information et de communication.

A bientôt.

***Par Etu25,***

***mardi 23 octobre 2012, 17:08***

Bonjour à tous, Effectivement ce serait une excellente idée si elle est consentie par chacun car l'indexation du forum peut poser soucis j'en suis bien conscient et facebook est utilisé par tous.

Cela répond donc à la fois à une motivation et un besoin et me semble a priori une excellente idée !! Etu25

***Par Etu7,***

***mardi 23 octobre 2012, 19:25***

Ça n'a pas été le cas pour moi, qui n'étant pas une fanatique de Facebook et n'y étant pas connectée toute la journée, n'ai pas eu les informations et communications que les étudiants se passaient. Et en effet, j'ai bien eu l'impression qu'il n'y avait pas de communication et qu'il n'y avait pas d'information et coopération l'année passée contrairement à l'année précédente où les questions et les informations importantes se retrouvaient sur la plateforme de l'université.

Alors centraliser ou décentraliser ? Je ne sais pas quoi vous dire... mais si vous décidez d'utiliser Facebook dites-moi comment ne pas mélanger le profil personnel et celui d'étudiant....peut-être en créant un autre profil?

Etu7

***Par Etu1,***

***mardi 23 octobre 2012, 20:27***

Bonsoir Etu7,

je tiens à préciser que nous ne sommes pas non plus des "fanatiques" de FB et que nous ne sommes pas connectés toute la journée. Il est juste beaucoup plus facile de poser une question à une vingtaine d'étudiants qui vont tenter d'y répondre dans la journée, qu'envoyer un mail à la secrétaire ou à un prof, qui mettra une semaine pour y répondre.

De plus, sache que quand je rentre des étudiants dans le groupe, je suis obligée de les accepter en "ami" tout d'abord, mais une fois qu'ils sont inclus dans le groupe, je les supprime de ma liste d'amis. Donc personne n'aura accès à tes données personnelles. Les membres d'un même groupe n'ont pas du tout accès à ton profil complet.

Et il est plus facile de trouver des membres pour un groupe de travail en discutant directement, que de cocher une croix dans un tableau.

Mais même si tu choisis de ne pas l'intégrer, personnellement je réponds quand même aux questions dans les forums de Moodle.

Etu1

***Par Etu21,***

***mercredi 24 octobre 2012, 06:33***

Bonjour Etu1,

Organiser le travail en groupe en discutant directement suppose que l'on soit plus ou moins connectés en même temps. Or, nous sommes géographiquement dispersés, il faut tenir compte des décalages horaires, et nous avons des modes d'organisation différents : certains travaillent le soir après le boulot, d'autres sont en congé formation ou plus disponibles et travaillent plutôt dans la journée, etc. Sur FB, on n'est jamais sûr que l'on a touché tout le monde. Donc, le tableau récapitulatif où chacun a le temps de s'inscrire n'est pas inutile me semble-t-il.

Quant à la réactivité, elle m'a semblé assez bonne sur la plate-forme. (Même si j'ai moi-même critiqué les outils de communication de cette plate-forme dans un précédent mail...). J'aime assez le fait d'avoir un "lieu" centralisé pour cette formation, qui ne se mélange pas avec les autres, et qui laisse chaque chose à sa place.

Etu21

***Par Etu19,***

***mercredi 24 octobre 2012, 07:37***

Bonjour tout le monde !

Pour faire du travail de groupe, on le fait rarement sur Facebook mais, pour toutes les questions d'ordre administratif, universitaires, informatives, Facebook centralise plutôt bien.

Je crois que nous nous sommes dirigés vers cette option l'année dernière pour plusieurs raisons: Moodle ne marchait pas tout le temps, les notifications ne sont pas automatiques, parfois, on ne les reçoit pas car ça passe par la boîte de la fac et si ça ne marche pas ben...

On n'accède que très difficilement à Moodle par un téléphone portable ou tablette (Galaxy note pour ma part). Donc, si quelqu'un a écrit quelque chose sur le forum, si je n'ai pas mon ordi avec moi, je ne peux y accéder. Il m'est arrivé de connaître une date butoir pour déposer le dossier d'admission en M2 le jour même grâce à facebook et ma connexion 3G. Ça m'a sauvé la mise !

Facebook, y'a une appli mobile, c'est centralisateur, on peut même y déposer des documents.



On est rarement connectés tous en même temps, décalage horaire, boulots, vies différentes mais, y'a généralement une réponse (positive ou négative) à une question dans les heures qui suivent grâce notamment à l'arrivée de la notice immédiatement et non dans l'heure comme Moodle.

C'est moins formel et je crois que c'est ce qui nous rend plus solidaires et aussi plus détendus. Je ne veux pas vendre facebook, facebook ne tue pas Moodle, comme le dit Etu1, on répond aussi dans Moodle mais, ce sera moins immédiat sûrement rien que par le signalement d'un nouveau message.

Il m'est arrivé, l'année dernière de poser une question dans Moodle sans avoir de réponse avant plusieurs jours !

Après, amis ou pas amis, on est dans le même groupe de travail, selon les affinités, ça évolue ou non.

Bonne journée.

***Par Etu1,***

***mercredi 24 octobre 2012, 09:00***

Bonjour tout le monde,

je pense que ça ne sert à rien à débattre encore, donc pour conclure, ceux qui veulent venir dans le groupe, il n'y a aucun problème, et pour les autres on respecte leurs choix, et il n'y aura pas de clans. On partagera tout de même les infos.

***Par Etu7,***

***mercredi 24 octobre 2012, 19:16***

Ok je comprends. Mais les infos sur la plateforme sont aussi bien utiles.

Je vous laisse mon pseudo Facebook, très simple : Etu7

Merci de m'indiquer la procédure à suivre pour mon acceptation dans la promo de Facebook.

A bientôt

Etu7

***Par Etu17,***

***mercredi 24 octobre 2012, 20:02***

J'ai essayé de te chercher sur facebook mais j'ai trouvé plus de vingt personnes qui s'appelle Etu7. Ajoutes moi (Etu17, tu reconnaitras ma photo et après je t'ajouterais sur le groupe si je trouve comment faire, mais ça devrait pas poser de problèmes)

A plus.

Etu17

***Par Etu22,***

***jeudi 25 octobre 2012, 10:48***

Au fil des discussions j'ai l'impression qu'il y a du pour et du contre..

Perso je suis plutôt pour: ça ne fait que rajouter un moyen, qu'on peut utiliser ou pas, du moment où on garde en tête que l'activité principale se déroule ici.

Après pour ce qui est de suivre les choses etc: j'ai tous les messages qui arrivent dans ma boîte mail perso et donc sur mon tel. Je peux donc suivre toutes les discussions de manière simple et rapide. Après pour répondre il suffit de faire "lire le message dans son contexte".. Ça fait beaucoup de mail mais c'est pratique!

Même si on peut rater certaines choses au moins on est toujours connecté.

***Par Tut1,***

***jeudi 25 octobre 2012, 17:06***

Effectivement Etu22

C' est un bon moyen de ne perdre aucune info et d'être sûr que tous les messages importants sont dans moodle et visibles aux autres étudiants de la communauté d'apprentissage qui se crée toute au long de l'année universitaire.

bon courage à tout le monde

Tut1

***Par Etu14,***

***vendredi 26 octobre 2012, 00:58***

Bonjour Etu1,

Je suis intéressée par le groupe Facebook de la promotion et donc je t'ai envoyé une invitation. Mon nom Facebook est "Etu14", Aline c'est mon deuxième prénom et xxxx le nom de mon mari. Merci de m'inclure dans la liste.

***Ouverture de cours (forum M2g) extrait 30 et 50***

***Par Etu17,***

***mardi 30 octobre 2012, 13:56***

Bonjour,

Je ne vois pas, dans mes cours, le nouveau cours annoncé par Tut1 et qui devait commencer hier le 29 octobre. Et vous, avez-vous accès à ce nouveau cours ?

Merci de votre participation.

Etu17

***Par Etu12,***

***mardi 30 octobre 2012, 14:50***

Bonjour,

Effectivement il devait y avoir un nouveau cours : si on se base sur le calendrier de la formation il s'agirait du cours "Module4" (avec Ens1)

Mais je n'ai rien vu non plus :/

Il faudrait peut-être essayer de la contacter...

***Par Tut1,***

***mardi 30 octobre 2012, 14:40***

Bonjour

J'ai envoyé un message à Ens1, j'attends la réponse. Il y a peut-être un changement dans le calendrier.

Je vous tiens au courant

Bonne journée

Tut1

***Par Tut1,***

***mercredi 31 octobre 2012, 10:11***

Bonjour à toutes et à tous

Le cours Module4 de Ens1 est maintenant ouvert.

bon courage

Tut1

***Par Etu16,***

***dimanche 11 novembre 2012, 19:36***

Bonjour à tous,

Nous avons un calendrier des ouvertures de cours, mais pas celui des activités, des dossiers à rendre. J'ai contacté Ens1 à ce sujet, elle va nous transmettre un calendrier avec les dates butoirs de tous les devoirs à rendre. Ce sera plus pratique pour nous y retrouver dans les modules et s'organiser !!

Bien cordialement,

Etu16

***Par Etu19,***

***lundi 12 novembre 2012, 04:08***

Bonjour Etu16, merci, bonne idée, effectivement, nous sommes dans le flou pour les rendus.

Bonne journée.

***Par Etu6,***

***mardi 13 novembre 2012, 11:19***

Super initiative Etu16, merci !

Parce que là, entre l'absence de dates et les dates butoirs glissantes, c'est vraiment pas la panacée en terme de gestion du temps !

Bonne journée

## *Café des étudiants*

*Par Etu23,*

*mardi 30 octobre 2012, 13:15*

Bonjour à tous,

ne vous paraîtrait-il pas judicieux de faire ouvrir un "café des étudiants" à la racine de "ma page", pour pouvoir y parler de sujets qui n'appartiennent pas à une discipline en propre, ni au tutorat ? Ou continue-t-on avec ce dernier comme réceptacle de toutes les questions?

Par exemple, j'aimerais que les Montpelliérains me recommandent un lieu d'hébergement pour le présentiel de janvier, et je ne pense pas que Tut1 pourra m'être très utile...

Merci de votre collaboration, et bonne journée à tous.

Etu23

*Par Etu17,*

*mardi 30 octobre 2012, 14:01*

Bonjour Etu23, je m'étais posé exactement la même question il y a 15 jours ici dans un sujet intitulé "Discussion avec la tutrice ou café des étudiants ?": <http://moodle.univ-xxxx.fr/xxx>

Et tu peux voir les réponses qui y ont été faites. En gros, Tut1 dit que nous avons commencé à échanger ici donc nous pouvons continuer, même pour des sujets qui ne la concernent pas directement.

J'aurais préféré comme toi un forum distinct mais maintenant que nous avons commencé, il est peut-être (je dis bien peut-être) trop tard pour changer le fonctionnement.

En ce qui concerne le mode d'hébergement, ne t'inquiètes pas, je pense que nous aurons plein d'opportunités (soit en chambre étudiant, certaines universités le font, soit chez d'autres étudiants habitant sur place (oui, oui, il y en a) soit en couchsurfing (je l'ai fait quand j'étudiais à Nancy)...) Mais tu as raison, on peut commencer à y penser.

A bientôt.

Etu17

*Par Tut1,*

*mardi 30 octobre 2012, 14:51*

Bonjour Etu17 et Etu23, bonjour à tous

Je ne sais pas s'il est possible de créer un café de l'étudiant à la racine de "Ma page", mais là c'est un problème de droit ouvert ou non , il faudrait voir avec les administrateurs du site.

Dans le forum dans l'espace tutorat "discussion avec la tutrice" vous pouvez ouvrir tous les fils de discussion que vous souhaitez.

Si non, il reste la solution que je vous ouvre en parallèle dans l'espace tutorat "un café de l'étudiant", il existe dans la première section du module par défaut, il suffit que je l'active si vous le souhaitez.

tenez moi au courant

bonne journée

Tut1

*Par Etu23,*

*vendredi 2 novembre 2012, 18:03*

Salut à tous,

suite à un mail que je lui ai adressé, Ens1 a ouvert un espace étudiant à la racine de "ma page". C'est désormais l'endroit où déposer nos forums transversaux aux différentes disciplines, ou pour des questions diverses.

Bon courage à tous (je ne sais pas où vous en êtes avec les "processus d'innovation", pour ma part j'ai le cerveau qui mijote...)

Etu23

*Module 6 (forum M2g) extrait 47*

*Par Etu23,*

*mardi 27 novembre 2012, 11:09*

Bonjour à tous, et à Tut1 en particulier,

je viens de tenter d'ouvrir le lien vers le CECRL, donné par Ens5 dans la bibliographie de son premier cours, mais cette page est "non trouvée". J'aurais voulu contacter l'enseignante pour le lui signaler, mais sa messagerie ne nous est pas accessible, et elle précise dans le forum de son cours qu'elle n'y interviendra pas. Comment entrer en contact avec elle pour lui faire connaître ce problème?

On peut évidemment charger le document du CECRL par d'autres biais, mais peut-être y-a-t-il eu une actualisation qu'elle voulait partager avec nous...

Merci Tut1 pour ton aide, et à bientôt

Etu23

*Par Etu6,*

*mardi 27 novembre 2012, 12:08*

Bonjour Etu23 et à tout le monde,

lol !

Comme on en a besoin quand même, le voici :

<http://eduscol.education.fr/cid45678/cadre-europeen-commun-de-reference.html>

Bien à toi

*Par Etu23,*

*mardi 27 novembre 2012, 13:27*

Salut Etu6,

vu le lien que Ens5 proposait, ne crois-tu pas qu'elle nous envoyait davantage vers le portfolio qu'on trouve à l'adresse suivante:

[http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/default\\_fr.asp](http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/default_fr.asp)

Bref, ce n'est pas clair...



Bonne journée, et à bientôt

Etu23

***Par Tut1,***

***mardi 27 novembre 2012, 16:36***

Bonjour Etu6 et Etu23

Je pense que vous pouvez demander par mail à Ens5 son adresse mail est disponible dans la présentation de l'équipe pédagogique mais je vous la donne ici afin que vous puissiez être sur de choisir le lien.

Ens5@univ-xxxxx.fr

bonne fin de journée

Tut1

***Par Etu23,***

***mercredi 28 novembre 2012, 09:22***

Bonjour Tut1,

j'ai adressé un mail à Ens5, je vous ferai connaître sa réponse.

Merci et bonne journée,

Etu23

***Par Etu23,***

***mercredi 28 novembre 2012, 15:59***

Bonjour à tous,

Ens5 nous donne un nouveau lien:

[http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_FR.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_FR.pdf)

Elle l'a d'ailleurs changé dans son cours, donc tout va bien. Il s'agit effectivement de l'intégralité du CECRL.

A bientôt

Etu23

*Par Etu19,*

*mercredi 28 novembre 2012, 16:37*

Bonsoir, en fait ce lien ne fonctionne pas pour moi...

*Par Etu21,*

*mercredi 28 novembre 2012, 17:42*

Celui-ci fonctionne :

[http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_FR.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_FR.pdf)

Bonne soirée,

Etu21

*Par Etu19,*

*mercredi 28 novembre 2012, 18:31*

Yes, merci !

*Par Ens1,*

*mardi 11 décembre 2012, 13:33*

Le mèl de Ens5 est : Ens5 @univ-xxxx.fr

*Cours Module3 (forum M2g)      extrait 70*

*Par Tut1,*

*vendredi 30 novembre 2012, 09:34*

Bonjour à tous

Deux étudiants ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki du cours de Ens3 "Module3

Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki. L'un d'entre vous a-t-il une solution ? Merci de la déposer dans ce forum.

De mon côté je préviens Ens3.

Bonne journée

Tut1

*Par Etu23,*

*vendredi 30 novembre 2012, 11:32*

Bonjour à tous,

J'ai déposé mon wiki depuis un certain temps, sans problème. Cependant, pour le devoir 1 de Ens2, j'ai rencontré une difficulté au moment de le déposer (hier); j'avais des messages incompréhensibles (pour moi), et Ens2 m'a dit l'avoir finalement reçu sous forme de brouillon. Je le lui ai donc envoyé par ma messagerie perso, en pièce-jointe (la messagerie ENT affichant aussi des soucis pour les pièces-jointes).

Tout ceci pour dire qu'il y a peut-être un bug au niveau du serveur...

A bientôt

Etu23

*Par Tut1,*

*lundi 7 janvier 2013, 18:37*

Bonsoir

**Attention**, Ens3 vous demande de bien vouloir mettre votre nom lors du dépôt de vos travaux dans la **BDD**. Elle ne peut pas valider un travail dont elle ne connaît pas l'auteur.

Merci de vérifier si vous avez bien noté votre nom et prénom.

Bonne soirée

Tut1

***Par Tut1,***

***mardi 8 janvier 2013, 09:40***

Bonjour

Pour inscrire votre nom dans l'article que vous avez déposé dans la BDD, il suffit de retourner dans la BDD sur l'article que vous avez déposé, de cliquer sur modifier et de rajouter comme indiqué dans la consigne "auteur de l'article déposer + le nom"

Bonne journée

Tut1

***Par Etu16,***

***mardi 8 janvier 2013, 10:48***

Bonjour Tut1.

La BDD n'est plus disponible.

"Cette activité est fermée depuis mercredi 19 décembre 2012, 00:00 et n'est plus disponible."

Etu16.

***Par Etu16,***

***mardi 8 janvier 2013, 12:14***

J'ai envoyé un courriel à Ens3.

***Par Etu11,***

***mardi 8 janvier 2013, 12:51***

Bonjour Etu16,

Si elle est à nouveau disponible. Dans le cours de Ens3 : menu de droite "Activités récentes".

Etu11

***Par Etu16,***

*mardi 8 janvier 2013, 14:06*

Oui, cela fonctionne à nouveau.

Etu16

*Paumée (forum M2g) extrait 33*

*Par Etu17,*

*jeudi 7 mars 2013, 14:58*

Bonjour Tut1,

Je suis un peu perdue en ce moment avec le grand nombre de cours et surtout le grand nombre de devoirs que nous avons à faire en même temps. D'habitude, dans mes formations à distance, j'ai une bonne vision à moyen terme sur ce qui est noté ou pas. J'entends bien que cela ne dispense pas d'une participation, autant que possible, à toutes les activités, mais cela permet quand même de savoir où placer ses efforts. Et quand on a, comme nous tous, une autre vie à côté (voir même plusieurs vies !), c'est indispensable.

Ens1 nous a bien fourni un document il y a quelques mois à ce sujet mais il ne semble pas refléter la réalité. Qu'en est-il ? Pouvons-nous être mieux informés de la manière dont nous sommes évalués pour ce master ? (PS : nous sommes au semestre 2 depuis un moment et on ne sait toujours pas toutes nos notes de semestre1 et donc s'il est validé ou non, Mon ENT est toujours vide)

Merci d'avance et je sais que cette information en intéressera beaucoup d'autres !

Cordialement,

Etu17

*Par Tut1,*

*vendredi 8 mars 2013, 10:44*

Bonjour Etu17, bonjour à toutes et à tous

Commençons par les notes. Vous êtes en contrôle continu, donc vous n'aurez pas sur l'ENT vos notes pour le moment. Le contrôle continu implique qu'il n'y a pas de partiel 1 et 2 mais que vous rendez un travail à une date et que l'enseignant peut vous demander de revoir ou de compléter ce travail (ce qui correspond à la session 2) donc vous comprenez bien que le service de scolarité de la fac ne fournisse les notes sur l'ENT qu'en fin de formation. Par contre si certains enseignants du semestre 1 ne vous ont pas donné de note vous pouvez leur demander.

Pour ce qui est du calendrier, peux-tu me préciser Etu17 ce qui ne te semble pas exacte.

Normalement vous avez, en fonction du calendrier rendu, à ce jour les devoirs 1 à 8. Et effectivement, la participation au forum et autres travaux collaboratifs jouent également puisque qu'il s'agit en quelque sorte d'une mise en situation « comme dans la vraie vie » dans les conditions de travail des chefs de projet et des concepteurs de formation.

Selon le calendrier il reste 4 devoirs à faire, mais dans les autres UE on vous demandera un travail, le plus souvent, collaboratif et participatif qui joue également dans l'évaluation finale et qui contribue à votre culture professionnelle sur le métier de concepteur de formation.

J'espère avoir répondu à ta question Etu17, si non n'hésite pas à préciser ta demande d'information.

Je vais d'ailleurs vous proposer de nouvelles plages horaires pour Skype si vous avez besoin dans la discussion « une rencontre skype » de ce forum.

Bonne journée et bon week end

Tut1

***Par Etu19,***

***vendredi 8 mars 2013, 12:24***

Bonjour Tut1.

Nous avons à ce jour deux notes: Module6 avec Ens5 et la note de Ens2 sur tous les devoirs rendus.

***Par Tut1,***

***vendredi 8 mars 2013, 15:05***

ok, je me renseigne et je vous tiens au courant

Bon week end

Tut1

***Par Etu19,***

***jeudi 14 mars 2013, 13:38***

Salut Tut1, tu as des nouvelles des devoirs faits non notés, les profs veulent les rendre à la fin de l'année ou bientôt ?

Merci.

***Par Tut1,***

***jeudi 14 mars 2013, 21:28***

Bonsoir Etu19

Non pas de nouvelles pour le moment. Il semble que vous auriez dû les avoir, au moins de façon officieuse. Je pense que vous pouvez les demander directement aux enseignants. J'ai prévenu Ens1 du fait.

Bonne soirée

*Devoir Techno-Pédagogie (forum M2g) extrait 48*

*par Etu1\_21,*

*jeudi 7 novembre 2013, 16:00*

Tut1,

N'ayant eu accès que le 29 octobre, et me démenant pour trouver un stage (je signe ce w-end), je ne peux pas avancer sur le devoir du Module2.

Ne serai jamais prête pour le 08 novembre.

Puis-je le rendre pour le 21 dernier délai ?

Merci à vous,

Etu1\_21

*par Tut1,*

*vendredi 8 novembre 2013, 09:03*

Bonjour Etu1\_21

Pour obtenir un délai il vaut mieux demander directement à l'enseignante, car c'est l'enseignant qui gère ses délais. En mettant en avant l'argument de l'arrivée tardive je ne pense pas qu'il y aura de problème. La bonne marche à suivre, c'est de lui envoyer un mail.

Bonne journée

Tut1



*Etats d'âme (forum M2g) extrait 32*

*par Etu1\_21,*

*mercredi 4 décembre 2013, 22:13*

Bonsoir à toutes/tous,

Vous écris pour vous dire que le rythme des cours me semble très rapide. Je suis très en retard sur tout. Quotidien, stage (il a commencé ce 03 décembre), cours du master...Je suis également une formation préparatoire au TOEIC...J'ai vraiment du mal à tout mener de front.

Qu'en est-il pour vous ?

Etu1\_21

*par Tut1,*

*jeudi 5 décembre 2013, 16:32*

Bonjour Etu1\_21

Le mois de décembre est toujours une période un peu difficile. La fatigue commence à se faire sentir, la période des vacances se profile, c'est souvent la période où tout le monde à une baisse de régime.

Mais c'est aussi la période (pendant les vacances) où on revoit ses objectifs et ses motivations et en général cela permet de redonner un coup de pouce à sa formation.

Voyons un peu ce qu'en pensent les autres étudiants.

En attendant bon courage

Tut1

*par Etu1\_21,*

*vendredi 6 décembre 2013, 06:20*

Merci Tut1 pour le soutien !

Ce qui m'a handicapé, c'est :

- la difficulté pour rentrer en contact avec l'administration de l'univ (chaque jour je me demandais si je faisais bien partie des effectifs prévus)

- un accès aux cours en ligne le 29 octobre alors que les cours ont commencé le 3 (je suis encore en train de subir ce décalage)

- l'énergie, le temps, et l'argent déployé pour trouver un stage en adéquation avec notre thème, stage susceptible de m'offrir un emploi à l'issue du master

- je me rends compte qu'il faut quand même de bonnes connaissances en informatique pour être à l'aise dans cette formation ; ce n'est que partiellement mon cas

Voilà, ajoutons à cela un quotidien incertain, ce que nous vivons probablement tous autant que nous sommes,..

A très bientôt sur Skype,

Etu1\_21

« Les Mooc » (forum M2i) extrait 49

**EtuT10**

**Le 15/01/13**

De qui se MOOC-t-on ?

Je viens de découvrir un nouveau mot aujourd'hui : MOOC.

Vous connaissez ?

Ca vient de sortir et ça veut dire "massive open online course" en français le terme n'existe pas encore mais sur Wikipédia on traduit : "Cours en ligne ouvert et massif".

C'est relativement nouveau, mais bon déjà 2 millions d'étudiants à Sandford se forment en ligne et gratuitement et ce mois-ci, 14 universités britanniques se regroupent pour offrir le même service...afin de contrer l'offre américaine !!!!

En France le premier MOOC "expérimental" à eu lieu à la fin de l'année dernière et a regroupé 1300 participants.

J'ai visionné l'interview des animateurs, notamment celui de C Vaufrey que j'ai trouvée passionnante...

Je ne sais pas ce que vous en pensez mais ce MOOC sorti de nul part (ou presque, il y avait déjà la Kahn Academy soutenu par Microsoft et Google et chez qui j'enverrai pas mes enfants étudier l'histoire de France.... ) est en train de bouleverser la façon dont les universités mettent le savoir à la disposition des apprenants, de plus ce phénomène est international et se propage à grande vitesse.

Il serait peut-être intéressant qu'on s'informe aujourd'hui car c'est sûrement le contexte dans lequel nous évoluerons demain.

Qu'en pensez-vous ?

**Commenter 7**

*Assist1*

*[f m a x c](#)*

Effectivement EtuT10, c'est un nouveau « gros mot » dans le paysage de la formation à distance.

J'ai participé à ce MOOC , c'est une expérience intéressante. Si vous avez un peu de temps et que vous souhaitez faire un tour sur le Mooc ITyPA = le Mooc francophone « Internet tout y est pour apprendre » Voilà mon conseil pour ne pas vous perdre Après avoir vu comment cela fonctionne (liens sur la droite, continuer par

<http://itypa.mooc.fr/forum/15> l'ensemble des lettres que l'on recevait dans nos boites mails ce sont des synthèses de ce qui se passe dans ce MOOC et voilà également ma modeste participation à ce grand MOOC <http://axxxxxxx.blogspot.fr> bonne découverte ,  
Assist1  
[ 15/01/13 - ]

**EtuT8**

[f m a x c](#)

Bonjour EtuT10,  
j'étais tombé en octobre sur un article de C Vaufrey intéressant sur le sujet des MOOCs sur le site Thot Cursus.  
<http://cursus.edu/dossiers-articles/articles/18877/moocs-moins-communication-plus-pedagogie-svp/>  
La question de la pédagogie vs communication semble au cœur du sujet.  
EtuT8 [ 15/01/13 - n°2029 ]

**EtuT33**

[f m a x c](#)

Bonsoir,  
Dans notre centre de ressource, nous devons réaliser des actions de sensibilisation, chaque année, vers le public enseignant et formateur TICE. Cette année nous avons (j'ai) décidé que nous ferions un MOOC avec comme thématique l'usage pédagogique des réseaux sociaux dans le cadre de l'éducation (enseignement et formation).  
Cette décision est toute récente (cela date de vendredi dernier...) mais la période de l'opération est déjà déterminée. (de début mars à début avril...) avec une communication finale lors des ReWics (salon-conférence du non-marchand en Belgique ) fin avril avec je l'espère la participation de Jean-Marie Gilliot (itypa)  
Si cela intéresse du monde , je vous tiens au courant via ce fil ;) Bonne soirée [ 15/01/13 - n°2030 ]

**EtuT24**

[f m a x c](#)

Bonjour à tous,  
3 petits liens sur le sujet des MOOC, qui illustrent aussi les différences europe/amérique...  
très cordialement  
EtuT24

<http://lecercle.lesechos.fr/economie-societe/societe/education/221164502/universites-francaises-pourraient-elles-disparaitre>

<http://www.letudiant.fr/educpros/entretiens/un-mooc-commun-a-centrale-nantes-et-telecom-bretagne.html>

[http://blogs.hbr.org/hbr/hbreditors/2013/01/eight\\_brilliant\\_minds\\_on\\_the\\_f.html](http://blogs.hbr.org/hbr/hbreditors/2013/01/eight_brilliant_minds_on_the_f.html) [ 11/02/13 - n°2510 ]

**Enseig1**

[f m a x c](#)

Bonjour à tous,  
ce lien

[http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2012/13r-cisel/sticef\\_2012\\_cisel\\_13r.htm](http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2012/13r-cisel/sticef_2012_cisel_13r.htm)

qui est un article de recherche faisant le point sur les MOOC  
Pour info le laboratoire XXX et en particulier notre équipe xxx est chargé du suivi scientifique  
de l'expérimentation nationale sur le MOOC C2I  
Enseig1 [ 11/02/13 - n°2525 ]

**EtuT33**

[f m a x c](#)

Bonjour,  
pour info, lancement ce 12/02 de notre MOOC sur l'usage pédagogique des réseaux sociaux  
plus d'info et inscription sur<http://www.resop.be>, C'est ouvert a tous ;) )  
EtuT33 [ 11/02/13 - n°2528 ]

**Assist1**

[f m a x c](#)

Un lien vers le dossier THOT concernant la pertinence les Moocs gratuits et les formations payantes en ligne.

<http://cursus.edu/dossiers-articles/dossiers/96/formation-gratuite-payante/>

Bonne journée [ 14/02/13 - n°2600 ]

## Annexe 4 : Discussions issues du courrier électronique citées dans la thèse

**Objet : Questions concernant le cours Module X (mail M2g)    extrait 35**

**De : Etu12 A : Tut1**

**Date : 13 octobre 2012 15:29**

Bonjour,

Je voudrais savoir ce que l'on attend exactement de nous concernant le cours Module1

Car si l'on s'en réfère au calendrier celui-ci devrait déjà être terminé. Or dans le syllabus il est question dans "Objectifs & Contenu" du cours Module1 "d'observer le travail de mise en scène médiatique ("lecture préférentielle" de S. Hall), ses déclinaisons et formatages." Cependant il ne me semble pas qu'on y ait fait référence dans le cours.

Pareillement dans "les modalités de contrôle des connaissances" on parle d'un dossier constitué d'enregistrement et d'analyse de pratiques communicationnelles, d'un travail d'observation en groupe dans le domaine des techno-médias mais je n'en ai pas vu la trace.

Il est aussi question d'évaluation de participation à des forums; Pour cela malgré ma connaissance toute relative des TICE j'ai tenté de participer au forum sur la pertinence des outils dans l'enseignement à distance en résumant les interventions des autres participants et en proposant un autre outil mais je n'ai reçu aucune réponse ce qui fait que je me m'inquiète un peu du bien-fondé et de la qualité de mon intervention. Le lien "Apprendre à connaître la communauté MOODLE" ne nous apprend pas grand-chose sur ce que l'on doit faire puisqu'il nous connecte tout simplement au site de Moodle. Jusqu'où doit-on essayer de connaître MOODLE ? Est-ce qu'il s'agit de regarder vaguement pour avoir simplement une idée de ce que c'est ou bien faut-il l'installer sur son ordinateur et apprendre à s'en servir au moyen de tutoriels ?

Dans le PDF "Le tutorat dans la formation M2g il est indiqué qu'on a une fiche de suivi à remplir chaque semaine. Où se trouve cette fiche ?

Désolé pour ce long mail mais j'avoue être un peu inquiet...

Heureusement je viens de voir sur le forum "besoin de tutorat" que je ne suis pas le seul dans cette situation.

Cordialement,

Etu12

**De : Tut1 A : Etu12**

**Date : 15 octobre 2012 10:02**

Bonjour Etu12

Certaines de vos questions concerne directement le cours de Ens1 poser la question dans le forum des étudiant(e)s de votre promotion ont surement la réponse le cours étant basé sur les échanges je pense par exemple à votre interrogation sur Moodle. De même en ce qui concerne l'évaluation de votre participation sur le forum, c'est l'échange entre vous qui intéresse l'enseignant(e) et qui intervient si ce qui est dit n'est pas pertinent. Concernant :

--Moodle je peux vous dire qu'il s'agit de se familiariser avec la plateforme, vous aurez au 2ème semestre un cours plus approfondi où on vous demandera de l'installer.

--Module2, le cours s'ouvre normalement aujourd'hui, c'est la suite du cours que vous venez de terminer

-- pour la fiche de suivi, j'ai envoyé un mail dans les boites mails etu.univ xxx de tous les M2 Peut être ne l'avez-vous pas vue, je vous remets donc ici le message avec le lien pour vous y connecter.

Voilà j'espère avoir répondu à vos questions, n'hésitez pas à me recontacter et surtout à poser vos questions dans les forums, les réponses peuvent intéresser d'autres étudiant(e)s.

Bon courage

Bonne journée Tut1

**Objet : problème (mail M2g)      extrait 66 et 68 et 72**

**De : Etu5 A : Tut1**

**Date : 29 novembre 2012 22:00**

Bonsoir,

Je n'arrive pas à poster mon devoir dans le wiki sur le « serious game », dans le cours "Module3 demain 13h, est la date butoir, je m'inquiète donc beaucoup. Je vais envoyer par mail à Ens3 mon devoir, mais j'espère qu'elle sera compréhensive, car cela fait 3 fois que j'essaye, impossible, il est noté "you can edit this page", comme si je n'avais pas accès au cours.

Pouvez-vous m'aider?

bien cordialement

**De : Tut1 A : Etu5**

**Date : 30 novembre 2012 09:40**

Objet : Re: problème M2g

Bonjour Etu5

Etu3 est dans le même cas que toi , mais de mon côté je ne peux pas faire grand-chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki.

J'ai donc lancé un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème.

J'espère qu'une solution sera postée dans le forum

A plus tard

Tut1

**De : Tut1 A : Etu5**

**Date : 30 novembre 2012 16:31**

Objet : Re: problème M2g

re bonjour

Ens3 accepte le travail par mail

voici son adresse mail

Ens3@ixxxxxxxxx.fr

Bon week end

Tut1



**Objet : Problème de dépôt de travail dans le wiki (mail M2g)    extrait 67 et 69 et 73**

**De Etu3 A tut1**

**Date Thu, 29 Nov 2012 22:34**

Bonjour Tut1

Dans le cadre du module 3", j'ai tenté de créer une page wiki pour répondre à la question 1. Or, un message "You can not edit this page" s'affiche quel que soit l'onglet que je sélectionne. Je ne sais pas d'où vient le problème...

La date de rendu du devoir est pourtant le 30/11/12 sur le calendrier (et le 01/12/12 sur le forum), il me semble pas avoir dépassé le délai...?

Merci d'avance pour ton aide,

Etu3

**De tut1 A Etu3**

**Date Fri, 30 Nov 2012 09:42:44**

Bonjour Etu3

Etu5 est dans le même cas que toi , mais de mon côté je ne peux pas faire grand-chose car je ne peux pas poser de document pour tester le wiki. J'ai donc lancé un appel aux autres étudiants pour voir s'ils ont une solution, et j'envoie un mail à Ens3 pour lui dire que vous êtes au moins deux à rencontrer un problème.

J'espère qu'une solution sera postée dans le forum, Etu5 a envoyé son travail par mail à Ens3.

A plus tard

Tut1

**De Tut1 A Ens3**

**Date : Fri, 30 Nov 2012 09:51**

Bonjour

Deux étudiantes ont des difficultés à déposer leur travail dans la page du wiki de votre cours "Module3

Pour moi la page ne pose pas de problème mais je ne peux pas déposer de document pour tester le wiki.

je pense qu'elles vont vous contacter par mail

Bonne journée

Tut1

Tutrice en ligne **De Tut1 A Etu3**

**Date : Fri, 30 Nov 2012 16:27**

Objet : Problème de dépôt de travail dans le wiki

Re, Ens3 propose que tu envoies ton travail par mail

voici son adresse : Ens3

Bon week end

Tut1

**De Etu3A Tut1**

**Date : Fri, 30 Nov 2012 20 :23**

Merci beaucoup pour ton aide Tut1 !

Bon week-end à toi,

Etu3

**Objet : Moodle (mail M2g)    extrait 89**

**De : Etu19A : Tut1**

**Date : 8 janvier 2013 06:54**

Bonjour Tut1, nous n'avons pas accès à Moodle depuis plus de 24 heures, nous ne pouvons donc pas nous approprier les BBD du cours de Ens3. D'ailleurs, comment faut-il faire ? Mettre son nom et prénom à la fin de chaque BBD ? En fait on pensait que c'était possible pour la prof de voir qui avait déposé quoi...

Merci par avance, bonne journée.

Etu19

**De : Tut1 A : Etu19**

**Date : 8 janvier 2013 09:36**

Objet : Re: Moodle

Bonjour Etu19

J'ai moi aussi eu une coupure Moodle hier, mais ce matin cela fonctionne.

J'ai vérifié pour la BDD, Moodle ne propose pas de liste des personnes ayant déposées une contribution (je ne l'ai pas trouvé) donc je te conseille de retourner dans la BDD sur l'article que tu a déposé, de cliquer sur modifier et de rajouter comme indiqué dans la consigne "auteur de l'article déposer + ton nom"

Je vais faire un poste dans le forum sur ce point

Bonne journée

Tut1

**De : Etu19A : Tut1**

**Date : 8 janvier 2013 15:44**

Objet : Re: Moodle

Re bonjour Tut1, merci beaucoup de ta réponse. J'ai mis mon nom après chaque titre de BBD que j'avais fait.

Merci de ton aide et de ta disponibilité, bonne aprem.

Etu19

**Objet : question absence en présentiel (mail M2g)      extrait 92**

**Etu2 tut1**

**Date : Tue, 22 Jan 2013 15:37:33**

Bonjour

je m'appelle Etu2, je fais le master 2g en parcours professionnel mais je suis dans l'incapacité de venir pour la semaine en présentiel pour de multiple raisons (travail, rendez-vous médical que j'attends depuis 5 mois! et ordinateur portable à racheter car le mien vient juste de me lâcher...) est ce grave? les informations données durant la semaine, vont-elles circuler ensuite? car je ne pense pas être la seule à ne pas pouvoir venir?

Je vous remercie de votre attention et attends votre réponse

Respectueusement,

Etu2

**De tut1 A Etu2**

**Date : Tue, 22 Jan 2013 22:57:23**

Objet : re : question absence en présentiel

Bonsoir Etu2

Comme vous avez pu le voir sur Moodle dans le programme mis en ligne par Ens1, la semaine de présentiel est la partie la plus importante de l'ECU i. Les étudiants travaillent en groupe et il y aura une évaluation de ce travail.

Il ne s'agit donc pas d'information à diffuser pendant une semaine mais véritablement d'un cours. Il est dommage que votre courrier arrive tardivement pour nous tenir informés de vos problèmes.

Je mets donc ce mail en copie à Ens1 qui je pense vous répondra de son côté.

bonne soirée

Tut1

**Objet: Re: M2i « abs plateforme» (mail M2i)                    extrait 94**

**De: Assist1 À: EtuT20**

**Date : 2 nov. 2012 à 14:30**

Bonjour **EtuT20**,

Je reviens vers vous car je vois que vous ne vous êtes pas connectée à la plateforme de formation  
Depuis notre entretien téléphonique avec Enseig3.

Rencontrez-vous des difficultés particulières ?

Tenez moi au courant

Bon courage

Assist1

**De: EtuT20 À: Assist1**

**Date : vendredi 2 novembre 2012 23:13**

Objet: Re: M2i

Bonjour,

Oui quelques difficultés effectivement. J'ai pensé que 1-je pouvais utiliser mon ancien login Ou  
2-que Mr xxxx devait me recontacter pour une accès au site du service XX et 3-que je n'avais  
pas à faire un nouveau dossier.

Donc, je suis à la case départ . Il est urgent je pense de prendre la promo en route,

1-dois-je rentrer sur la plateforme et m'inscrire?

2- dois-je ou puis-je encore rapidement envoyer par courrier ou par AUF un nouveau dossier?

Merci de m'aider...

EtuT20, Envoyé de mon iPad

**De: EtuT20 À: Assist1**

**Date : lundi 5 novembre 2012 12:05**

Objet: Re: M2i

Bonjour,

J'ai pu me connecter à la plateforme sur la promo 2012-2014 (j'essayais sur l'ancienne promo )  
pour télécharger cours et taches à réaliser . Je vais m'excuser pour les taches non réalisées et  
me mettre au travail pour combler le retard.

Un souci de résolu ...Merci , à bientôt

EtuT20

**Objet: M2i / Chronique d'une Noyade en cours (mail M2i)      extrait 93**

**De: EtuT19 À: Assist1**

**Date : lundi 28 janvier 2013 05:59**

Bonjour Assist1

Je te fais ce mail matinal car j'ai besoin de partager à propos du master M2i que je suis actuellement et dont je n'arrive pas à suivre le rythme.

Entre les soi-disant 20 heures de travail hebdomadaire et la réalité il y a un gouffre. Pour échanger avec quelques autres qui sont également néophytes dans le domaine de la programmation, on est bien en deçà sans compter les autres matières.

Or depuis décembre au niveau professionnel, ma charge de travail a considérablement augmenté (je me retrouve seule à faire le travail de 2 personnes et ce n'est pas prêt de changer) et en 2013, nous avons 2 gros projets à mener de front d'ici juin. Je n'arrive pas à assumer d'être au boulot de 8h00 à 20:00 + les études + vie de famille.

Je suis complètement stressée et je me mets à paniquer, ce qui fait que le peu de temps que je peux consacrer aux études est parasité par la gestion de mon stress.

Résultat des courses : somatisation ++, pbs de tension, énormes pbs de sommeil... et une tension familiale importante, car je ne suis pas dispo.

Je ne souhaite surtout pas abandonner le master, mais je ne peux pas continuer ainsi.

Je vivrai très mal d'abandonner le master, pour plusieurs raisons : payé par mon entreprise, très utile actuellement pour mon boulot (je suis en charge des formations informatiques et donc cela m'aide beaucoup à travailler à la transformation des formations full présentiel à des formations en blend) et d'un point de vue personnel (je prendrai ça comme un échec)

Serait-il possible de négocier un aménagement des UV ?

Je vais être difficilement joignable ces 3 prochains jours, car nous sommes en déploiement de nouveaux outils (au travail) sur 400 iPads. Nous devons travailler non-stop pour "livrer" le matériel opérationnel pour mercredi soir ( je vais devoir travailler nuit et jour, sans aucun respect des lois du travail...).

Actuellement la charge est assez lourde pour mes petites épaules.

Echanger avec toi me fera surement du bien.

En attendant de te lire

Bien cordialement

EtuT19

**De Assist1 A EtuT19**

**Date : 28 janvier 2013 09:03**

Objet: Re: M2i / Chronique d'une Noyade en cours

Bonjour EtuT19,

En effet je vois que les conditions de travail ne te permettent pas de tout assumer en même temps. Je te propose un Skype jeudi ou vendredi à l'heure qui te conviens. D'ici là je vois avec Enseig1 pour un aménagement de ta formation. Je sais que c'est possible mais je ne connais pas exactement les modalités. Si Enseig1 me répond rapidement nous pourrions en parler jeudi ou vendredi ou un autre jour à ta convenance. (sachant que la semaine prochaine je ne suis pas dispo le 5 et le 6 février)

Je te souhaite bon courage pour c'est trois jours

A très vite

Assist1

***De: EtuT19 À: Assist1***

***Date : lundi 28 janvier 2013 09:14***

Objet: Re: M2i / Chronique d'une Noyade en cours

merci de ta réponse aussi rapide.

j'ai tenté hier soir d'envoyer un message à Enseig1 via la plateforme en te mettant en copie, mais je ne le retrouve pas dans mes mails.

j'ai peut être fait une mauvaise manipulation. Peux-tu me dire si tu l'as reçu. c'était vers 22:30-23h00 pour lui dire que je ne pouvais lui rendre le TP. je suis toujours en train d'essayer de comprendre le cours xx.

bonne journée

***De Assist1 A EtuT19***

***Date 28 janv. 2013 à 09:27,***

Objet: Re: M2i / Chronique d'une Noyade en cours

Oui EtuT19

J'ai bien reçu le message que tu as adressé à Enseig1 donc pas de souci. Je suis en train de lui écrire pour avoir des éléments de réponse pour toi tiens moi au courant si on peut se parler sur Skype dans la semaine

bon courage

Assist1

***De: EtuT19 À: Assist1***

***Date : lundi 28 janvier 2013 09:40***

Objet: Re: M2i / Chronique d'une Noyade en cours

Oui ce sera possible, à mon avis plus jeudi que vendredi ( ce jour là j'ai une formation sur un nouvel outil)

Je vérifie mon planning et te dis

Envoyé de mon iPhone

***De: EtuT19 À: Assist1***

***Date: lundi 28 janvier 2013 10:16***

Objet: Re: M2i / Chronique d'une Noyade en cours

Donc jeudi matin (à ta convenance) ou vendredi après midi



**Objet: « je sature au niveau de la formation » (mail M2i) extrait 61**

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date : samedi 20 avril 2013 18:16**

Assist1,

je t'écris parce que je sature au niveau de la formation j'ai du retard en partie dû à des obligations professionnelles importantes et à du découragement après l'absence de notes et de suivi. J'essaye d'absorber ce retard ce qui occasionne à nouveau du retard voilà. je ne sais pas si j'ai mis mon cursus en péril. c'est un appel au secours et une envie de faire le point. j'essaye de garder ma motivation comme au premier jour mais c'est compliqué. Je sollicite maladroitement les enseignants et je me sens un peu perdu. j'aimerais faire le point avec toi pour au moins en discuter. je m'accroche. Merci de me dire si je peux te solliciter ou pas.

cordialement EtuT28

**De Assist1 A EtuT28**

**Date : 21 avr. 2013 à 11:09**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Si tu es disponible la semaine prochaine on peut se rencontrer sur Skype dans la journée ou en soirée. Donne-moi tes disponibilités je peux m'adapter sauf jeudi. Nous pourrons voir comment tu peux rattraper ton retard mais ta formation n'est pas en péril. Il y a plusieurs façons de faire face temps que la phase n'est pas terminée. On en reparle très vite sur Skype si tu veux.

J'attends tes disponibilités

Bon dimanche

Assist1

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date : lundi 22 avril 2013 14:28**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

bonjour Assist1,

merci pour ta réponse, je suis disponible tous les jours de 9H00 jusqu'à 18H30 sauf le jeudi moi aussi :-)) j'ai Skype de connecter tout le temps alors n'hésite pas ou donne-moi un créneau: autrement je te propose demain (mardi) a entre 10h00 et 12H00)

encore merci

**De: Assist1 À: EtuT28**

**Date : lundi 22 avril 2013 18:08**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Si tu veux demain à 10h ça me convient.

Donc à demain

Bonne soirée

Assist1

**Objet: « Mon planning a évidemment explosé » (mail M2i)      extrait 62**

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date : samedi 4 mai 2013 22:55**

Bonsoir Assist1,

je cravache et comme tu l'avais prédit tu es une vraie madame Irma en fait!!!! Mon planning a évidemment explosé.

j'ai mis a jour mon tableau des taches et ce n'est pas très glorieux.

j'ai renvoyé la correction du devoir 1 UE xxxx avec l'accord d'EtuT1 j'espère que ça va marcher!!!!!!! j'ai envoyé l'étude de cas du village, j'attends un miracle d'indulgence pour le retard :-)

je n'ai toujours pas commencé à récupérer mon retard serious game.et le travail D xxx de Enseig1 est aux oubliettes pour l'instant mon projet video est pratiquement scénarisé il faut maintenant que je filme et j'aimerais avoir tous mes rush dimanche soir et boucler mon montage dans la nuit. le matin je finalise l'anglais si tout va bien. il me restera encore une montagne de travail de la vraie vie et j'espère vraiment surmonté ca je sens que la semaine qui se profile va être décisive et ça me stresse a mort... déjà demain je te raconte même pas l'angoisse... mais bon inchallah comme dirait EtuT1 je n'ai pas vu ton planning du mois de mai pour Doodle.

passé un bon week-end et merci pour ton soutien

EtuT28

**De: Assist1 À: EtuT28**

**Date: lundi 6 mai 2013 09:33**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Je vois que tu as fait l'inventaire de ce que tu as à faire. C'est une bonne chose et je suis sûre que cela t'a apporté un peu de sérénité même s'il reste du travail.

Au moins tu sais où tu en es.

Quand je regarde le tableau des tâches rempli, tu es maintenant un peu plus proche de la moyenne des étudiants donc pas de souci ça avance.

Je n'ai pas mis le planning de Doodle en route, je le ferais cette semaine. Il y a pas mal d'étudiants parisiens en vacances, si je lance un Doodle trop tôt ils ne le verront pas au milieu des autres mails donc j'attendrai jeudi pour poster le planning.

Je te souhaite un bon courage pour cette semaine dans la vraie vie :)

A très bientôt Assist1

**Objet: « un bilan de ma situation » (mail M2i) extrait 63**

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date: mercredi 8 mai 2013 14:39**

Bonjour Assist1,

pourrait-on se contacter pour faire un bilan de ma situation. Je suis disponible demain à partir de 8h00 du matin.

Merci de ton soutien et de ta patience à mon égard EtuT28

**De: Assist1 À: EtuT28**

**Date 8 mai 2013 à 20:31,**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonsoir EtuT28

Désolée mais demain je ne peux pas.

Vendredi par contre c'est possible le matin jusqu'à 12h Si non l'après-midi et même en soirée.

J'espère que ça sera possible pour toi

Bonne soirée Assist1

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date: jeudi 9 mai 2013 12:05**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour Assist1,

oui demain matin ça sera possible, l'après midi ayant finalisé mon scénario video je pars à la conquête de XX pour faire la video. Enseig6 m'a donné un délais supplémentaire pour son atelier j'espère pouvoir tenir le cap. j'espère que le temps sera clément demain pour que je puisse filmer ma ville... demain je serais disponible a partir de 8h00...

**De: Assist1 À: EtuT28**

**Date 9 mai 2013 à 18:59,**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

9h si tu veux bien, j'ai de la famille à la maison.

Juste le temps de prendre le petit déjeuner avec eux :)

A demain Assist1

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date: jeudi 9 mai 2013 19:16**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

alors pour moi ça sera une tasse de café avec un croissant j'arriverais vers 8H30 :-).

ça peut-être même plus tard je me brancherais à 9h00 et j'attendrais. ça peut être 10h00 ou même 11H00 a demain encore merci

***De: EtuT28 À: Assist1***

***Date: lundi 13 mai 2013 00:52***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour Assist1,

j'ai un affreux doute je devais te recontacter mais j'ai oublié la date...

je crois que ça devait être vendredi, si c'est le cas je suis confus. Autrement pourrais-tu me redonner un rdv?

encore désolé

EtuT28

***De: Assist1 À: EtuT28***

***Date: lundi 13 mai 2013 08:37***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Pas de souci le rv est fixé à vendredi 17 à 14h, c'est d'ailleurs un jour que j'ai proposé sur le Doodle que j'ai mis en ligne. EtuT31 s'y est inscrite vous serez donc au moins deux.

Et puis s'il y a un oubli, ce n'est pas grave ça peut arriver :) Bonne semaine et à vendredi

Assist1

**Objet: « pas pu me connecter vendredi au tchat ». (mail M2i) extrait 64**

**De: EtuT28 À: Assist1**

**Date : dimanche 19 mai 2013 16:35**

Bonjour Assist1,

je n'ai pas pu me connecter vendredi au tchat. Ma belle-sœur vient d'avoir un AVC et ses jours sont en danger. Mon frère est très éprouvé et avec deux petites filles de 2 et 6 ans, il a besoin d'un soutien. j'ai tout lâché cette semaine. j'ai envoyé un mail à EtuT9 pour lui expliquer aujourd'hui et j'espère qu'il m'acceptera pour continuer le travail xxxxx. je ne l'ai pas fait pour Enseig6 et je vois qu'il entame un travail de groupe en gestion de projet. je n'ai pas encore rendu mes exposés et je culpabilise d'en avoir à me justifier d'être en retard et de ne pas être personne source ou force de proposition dans un groupe...je vais rendre un expose de Enseig6 ce soir avec 4 jours de retard sur le délais imparti et me greffer dans un groupe a l'arrache. ca me désole. je ne voudrais pas que mes efforts soient perdus...en plus de ca je vais bientôt être papa et je voudrais que ce soit un peu la fête et ça n'en prend pas le chemin... je ! craque un peu Assist1 et ça m'énerve...

je n'ai pas de nouvelles de Enseig10 je n'ai pas de nouvelles pour module xx je n'ai pas de nouvelles sur la video j'espère que mes devoirs ont été acceptés...

à bientôt si tu es dispo

EtuT28

**De: Assist1À: EtuT28**

**Date : 19 mai 2013 à 18:14**

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Il y a parfois des choses plus importantes dans la vie que le master. Prends le temps dont tu as besoin, et il suffira par la suite de remettre à plat ton planning, maintenant tu sais faire :) .

EtuT10 est prévenu, fait la même chose avec le groupe dans lequel tu t'inscris pour le cours de xxxx cela te permettra d'être plus serein pour ta famille. Prendre soin de ton frère et de ta belle-sœur et félicitation pour l'heureux évènement à venir.

Pour le cours d'xxxx personne n'a de nouvelles. J'ai envoyé un mail à Enseig1 samedi pour lui rappeler que vous attendiez tous des nouvelles de l'enseignant. Enseig10 a annoncé qu'elle avait pris du retard donc pas de nouvelle pour le moment.

Quant aux cours de Enseig6 « module xxxx », certains étudiant(e)s se plaignent de la surcharge de travail. J'ai conseillé aux étudiant(e)s d'envoyer un mail commun à Enseig1 par l'intermédiaire de EtuT9 et EtuT6 qui vous représentent, tu auras peut être de leur nouvelle.

Si non il y a d'autres réunions Skype programmées donc pas de souci. Si tu ne peux pas te connecter, je ferais un petit topo sur ACCEL dès que j'aurai des réponses de Enseig1.

Donc à bientôt

Bon week end tout de même

Assist1

***De: EtuT28 À: Assist1***

***Date : dimanche 19 mai 2013 20:27***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

merci Assist1

le moral revient avec ton mail tu es vraiment super. je sais pas comment tu fais pour tout gérer. tu devrais breveter le Assist1 power engineering system.

mon challenge est d'arriver à t'envoyer un mail pour te dire trop facile le master!

je vais m'accrocher et j'espère et prendre aussi du temps pour mon frère... je ne sais pas quelle sera la qualité de mes travaux mais je ne veux pas les bâcler, j'espère que les enseignants en seront convaincus. autrement j'ai finis ma video sur XXX, je t'avoue que ça m'a fait du bien. je pense être un peu hors sujet mais tant pis j'ai pris du plaisir et ça faisait longtemps... inchallah comme dirait EtuT1 je vais me réinscrire sur Doodle encore merci

EtuT28

*« Ma situation » (mail M2i)      extrait 65*

***De: EtuT28 À: Assist1***

***Date : jeudi 23 mai 2013 21:15***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour Assist1,

Ma situation familiale se stabilise quelque peu et on s'organise autour de mon frère. Je déplanifie le master demain. J'ai écrit a Enseig6 pour les exposés. Ce qui m'inquiète beaucoup ce sont les travaux de groupe et notamment le cours de Enseig6 (j'espère qu'il m'accorde encore du crédit). Je suis dans un groupe avec EtuT1 et EtuT29. Je n'ai pas pu m'inscrire plutôt et me mettre dans un groupe plus conséquent afin de suivre en ne pénalisant mes camarades. je ne sais pas trop quoi faire et je n'ai pas envie de faire ce que j'appelle du "chantage affectif". j'aimerais t'en parler. je me sens comme un gamin de 3 ans ca m'énerve!!!!!!!!!!!!!!

je pense avoir comblé mon retard au vu des circonstances. enfin voilà. Tu n'es pas madame Irma et tu ne peux pas me dire si je vais valider mon master mais si tu pouvais ça serait génial!.

je ne sais pas si tu es dispo en dehors des tchat de groupe. mais un Skype perso m'aiderait en espérant ne pas abuser. le dernier m'avait aidé à mettre de l'ordre et à me remonter le moral.

merci pour tout EtuT28

***De: Assist1 À: EtuT28***

***Date : vendredi 24 mai 2013 09:36***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Contente de voir que la situation se stabilise pour toi.

On peut se causer aujourd'hui après la réunion Skype programmée soit à 15h si tu es dispo.

Si non la semaine prochaine quand tu veux.

Alors peut-être à toute à l'heure

Assist1

***De: EtuT28 À: Assist1***

***Date : mardi 28 mai 2013 14:52***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour Assist1,

J'ai prévenu Enseig6 de ma situation familiale critique. Il m'est apparu compréhensif et sans parler de délais m'octroie du temps. Je m'organise.



Le diagnostic vital de ma belle-sœur n'est plus en jeu, malgré la programmation d'une seconde intervention chirurgicale programmée mi-juin.

Je ne comprends pas ce qui se passe.

Je suis dans le groupe 5 de gestion de projet et malgré des relances par mail personne ne me répond. Un projet de fusion avec le groupe 4 était envisagé et cela m'aurait permis de suivre et m'impliquer sur un degré moindre. Encore une fois j'aimerais ne pas faire de chantage affectif avec les membres du groupe.

Je n'ai aucune réponse (à part un mail d'EtuT1 et EtuT29) de mon groupe et je ne vois pas comment porter un projet de ce type seul. Solliciter encore une fois Enseig6 est au-dessus de mes moyens. en parallèle je reste persuadé que mes camarades sont débordés et pensent pouvoir cravacher sur le projet plus tard. je n'ai plus les moyens de ce genre d'organisation au vu des circonstances. je ne sais plus quoi faire...

je ne veux accuser personne et ne vexer personne. que dois-je faire?

EtuT28

***De: Assist1 À: EtuT28***

***Date : jeudi 30 mai 2013 à 09:26,***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

Bonjour EtuT28

Où en es-tu finalement avec le groupe 5 ?

Tu pourrais peut être voir avec l'autre EtuT26 ou EtuT1 pour faire une > demande au nom du groupe afin d'obtenir un délai.

Enfin J'espère que finalement tu as réussi à prendre contact avec les > étudiants du groupe Tu souhaitais un Skype individuel, mais je pense > que tu n'as pas pu venir sur skype vendredi dernier. La proposition > tient toujours pour ce vendredi si tu en éprouves le besoin.

En attendant bonne fin de semaine

Assist1

***De: EtuT28 À: Assist1***

***Date : jeudi 30 mai 2013 11:11***

Objet: Du groupe M2i2012\_2014\_ead -

bonjour Assist1

Nous avons fusionné avec le groupe 4. Ça m'angoisse moins et du coup, pour la réalisation du projet, il pourra continuer sans moi dans le pire des cas. Je m'investis comme je peux et je n'ai pas eu besoin de parler de ma situation perso. Oui j'aimerais bien un tchat perso avec toi. Je suis désolé pour vendredi. Je t'avoue que je ne maîtrise pas tout...

semaine prochaine, je n'ai plus les élèves alors, j'espère rattraper tout ça. J'aimerais être à jour pour le 15 juin et ainsi ne pas stresser pour l'échéance du 1er Juillet.

En plus je vais être papa aux alentours du 21 juin. C'est une super nouvelle et j'aimerais en profiter un peu.

Merci pour ton soutien

EtuT28 l'arlésienne du vendredi...

## Annexe 5 : Florilèges de discussions issues des clavardages citées dans la thèse

### *Discussion en tchat le 25 oct 2012 M2g tab 14*

*Par Etu3, Etu6, Etu8, Etu17, Etu21, Etu25, Etu22, Etu23,  
Tchat du 25 oct 2012, de 11h02 à 11h58*

[11:02:46] \*\*\* Tut1a invité Etu3 \*\*\*

[11:02:49] \*\*\* Tut1a invité Etu6\*\*\*

[11:02:52] \*\*\* Tut1a invité ici.Etu8 \*\*\*

[11:02:55] \*\*\* Tut1a invité Etu17\*\*\*

[11:02:59] \*\*\* Tut1a invité Etu21 \*\*\*

[11:03:02] \*\*\* Tut1a invité Etu25 \*\*\*

[11:03:28] Tut1: bonjour à tous

[11:03:36] Tut1: et toutes :)

[11:03:45] \*\*\* Tut1a invité Etu22 \*\*\*

[11:03:45] Etu25: bonjour Tut1

[11:03:54] Etu21: Bonjour !

[11:03:56] Etu25: et bonjour à toutes et à tous

[11:03:58] Etu6: BONJOUR

[11:04:18] Etu17: bonjour

[11:04:33] Etu25: bonjour Etu17

[11:04:55] ici.Etu8: Bonjour a tous

[11:05:03] Etu22: bonjour à tous

[11:05:15] Tut1: si vous voyez d'aurtre étudiants invitez les merci

[11:05:24] Etu3: Bonjour

[11:05:29] Etu17: J'étais déjà présente jeudi soir et je ne pourrais rester trop longtemps ce matin, mais je voulais quand même faire connaissance avec une autre partie de l'équipe.

[11:05:49] Etu3: Idem, j'étais également présente mardi soir mais je suis actuellement au travail

[11:06:01] Tut1: ok

[11:06:30] \*\*\* Tut1a invité Etu23 \*\*\*

[11:06:31] ici.Etu8: J'ai des problèmes de micro, mais je suis à votre écoute.

[11:07:07] Tut1: nous sommes nombreux nous allons faire cette réunion à l'écrit

[11:07:45] Tut1: skype n'est pas terrible aujourd'hui en audio

[11:08:07] Etu22: ok

**[11:08:39] Tut1: bien, comment se passe votre mise en route ?**

[11:08:46] Etu25: très bien Tut1

[11:09:03] Etu6: pour moi assez difficile au démarrage mais ça va mieux

[11:09:24] Etu21: Laborieusement, en ce qui me concerne

[11:10:15] Tut1: quels sont les problèmes que vous rencontrez ?

[11:10:17] Etu22: ça va, normal ;o) Juste pour savoir: le week-end dernier je n'ai pas réussi à me connecter à la plateforme ni à l'ent.. c'était que moi ou pas?

[11:10:30] Etu17: non c'était général

[11:10:40] Tut1: oui général

[11:11:56] Etu21: Les principaux pb : des cours complètement nouveaux et la gestion du temps... pas facile de se discipliner

[11:12:26] Tut1: la gestion du temps c'est le nerf de la guerre :)

[11:12:44] Tut1: avez-vous pensé au planning voir au rétro planning

[11:13:30] ici.Etu8: Depuis quelques jours "mes cours" dans la plateforme ont disparu, il ne reste que M2g et son tutorat.

[11:14:34] Tut1: Etu8 je pense qu'il faut que nous contactions Ens1 nous verrons après ok?

[11:14:43] ici.Etu8: ok

[11:14:49] Tut1: pour les autres

[11:15:31] Etu17: Au sujet de Ens1, j'ai pu constater et j'ai entendu dire que je n'étais pas la seule, qu'elle ne répondait pas ou avec beaucoup de retard aux mails. Dans ces cas là, à qui faut-il s'adresser ? A toi ? (elle ne m'a jamais répondu, d'un mail envoyé le 16 septembre dernier...)

[11:16:10] Etu21: J'ai eu la même expérience avec Ens1...

[11:16:28] Etu25: Je crois que nos expériences se croisent ....

[11:16:45] Tut1: oui c'est une solution Etu17, Ens1 à beaucoup de mail, un mail peu lui échapper donc je fais le relais

[11:16:57] Etu25: Merci à toi Tut1, on note

[11:16:59] Etu25: ;)

[11:17:29] Etu25: Demarrage OK pour ma part, j'arrive pour l'instant à gérer l'équilibre entre mon travail et le master

[11:17:49] Etu25: même si j'ai de nombreuses contraintes

[11:17:58] Etu25: personnelles donc on s'adapte

[11:18:36] Etu22: pour moi pas de problèmes, sauf pour l'inscription péda et un peu en retard au niveau du profil et de la fiche vu que j'ai pas pu équilibrer le week-end dernier (je me suis concentré sur le cours)

[11:19:01] Tut1: comme je vous l'ai dit dans la synthèse de la réunion précédente un bon moyen c'est le planning, moi même je fonctionne comme cela surtout en début d'année pour trouver ses marques

[11:20:20] Tut1: oui Etu22 la fiche trombi à son importance d'ailleurs je lance un appel il en manque au moins la moitié pour que je puisse faire le trombi

[11:21:31] Tut1: d'autres questions ?

[11:22:24] Tut1: bonjour Etu23

[11:23:01] Etu21: Etes-vous tous organisés en binômes/trinômes pour le cours de Ens2 ?

[11:23:25] Etu22: pas encore

[11:24:05] Tut1: Ens2 vous a ouvert un forum vous pouvez lancer des appels dans ce forum

[11:25:28] Etu23: Bonjour à tous, première rencontre Skype. Pb d'audio visiblement, dommage, c'était bien sympa avec Etu6 et Etu25.

[11:25:34] Etu6: De mon côté, j'ai un problème avec l'accès à l'information. Je passe trop de temps à chercher dans les coins et recoins de Moodle pour m'assurer que je n'en suis pas passée à côté d'une info importante. Mais pour les cours, ça va, je suis autonome, j'ai l'habitude.

[11:26:09] Tut1: nous ferons des réunions en groupes plus restreint par la suite Etu23

[11:26:42] Etu21: Je fais suivre tous les messages envoyés sur la plateforme dans ma messagerie, c'est plus facile...

[11:27:26] Tut1: oui c'est une solution Etu21

[11:27:47] Etu23: Ici, pas trop de pb, même si j'ai l'impression de passer trop de temps à vérifier que j'ai tout lu dans les forums. Pour les messages, j'ai ouvert une messagerie spéciale qui me permet de ne voir que ce que vous envoyez.

[11:28:01] Etu22: pour essayer de ne pas rater d'info j'ai mis mon adresse personnelle dans moodle pour voir les réponses des chats.. du coup ça arrive sur mon mail et sur mon tel. (ah oui comme Etu21)

[11:28:40] Tut1: c'est le même cas que Etu21, cela permet de ne manquer aucun message du forum

[11:29:03] Etu23: Pour Ens2, il a donc changé le "tchat" (j'adore ce mot) par un forum?

[11:29:27] Tut1: cette version de moodle ne met pas vraiment en avant les nouveaux messages dans le forum donc la boîte mail c'est bien

[11:29:40] Tut1: oui Etu23

[11:29:55] Tut1: c'est mieux pour discuter entre vous je pense

[11:30:17] Etu23: C'est sûr.

[11:30:28] Tut1: d'autres questions ?

[11:30:35] Etu22: Tut1 pour l'inscription pédagogique on a jusqu'à quand?

[11:31:22] Etu25: pour ma part ça va ;) ...

[11:31:56] Tut1: il faut que je vérifie mais je dirai fin octobre Etu22

[11:32:15] Etu23: Pour les cours et devoirs de Ens2 et Ens3, j'avais envoyé un mail à Ens2, il devait nous répondre en forum. L'a-t-il fait, ou faut-il le relancer? Mon Nom doit commencer à lui sortir par les yeux...

[11:33:02] Tut1: Etu23 commencez par le relancer sur le forum

[11:33:09] Etu23: OK

[11:33:36] Tut1: pouvons nous aborder le sujet du groupe facebook

[11:33:37] Tut1: ?

[11:33:46] Etu21: Oui

[11:33:51] Etu23: On peut toujours...

[11:34:33] Tut1: Je voulais juste vous signaler qu'il fallait faire attention à l'éparpillement

[11:35:08] Etu21: en ce qui me concerne, je ne suis pas sur FB et ne souhaite pas y être

[11:35:12] Tut1: par expérience je sais que les info fusent beaucoup et que certains

[11:35:23] Etu21: donc, je préfère que les infos passent par la plateforme

[11:35:30] Tut1: se perdent dans l'afflux d'info

[11:35:55] Etu17: On vient de créer de trinôme Etu25, Etu6 et moi donc ça c'est fait pour nous

[11:36:07] Etu22: ben ça dépend comment on voit la chose, si c'est juste un outil supplémentaire pour ne rien manquer ça peut être utile, tant que le principal reste sur la plateforme.

[11:36:36] Etu21: Le pb, c'est que quand on y est pas, on se dit qu'on peut-être raté des infos...

[11:36:51] Tut1: pensez toujours que moodle même s'il est un peu plus triste que facebook que l'information est là

[11:37:09] Tut1: et que je suis votre intermédiaire

[11:38:25] Etu23: Le risque d'avoir trop d'outils, c'est qu'on ne va pas aller voir partout s'il y a des infos nouvelles, de la m<sup>^</sup>me façon qu'on ne va pas envoyer des infos via tous les outils. Suis-je clair, et pas trop dans l'erreur ?

[11:38:37] Tut1: Etu21 facebook est un plus mais l'info par de moodle

[11:39:22] Tut1: parcontre pour le travail de groupe les outils hors moodle ne pose pas de problèmes

[11:40:18] Tut1: en cas de panne de la plateforme vous avez mon adresse gmail aussi

[11:40:20] Etu23: Je crois que FB serait davantage utile pour des discussions informelles. Et pour ne pas toujours être sous l'oeil de Big Brother M2g.

[11:40:34] Tut1: oui Etu23

[11:41:00] Etu25: et c'est vrai que Facebook offre une certaine convivialité

[11:41:07] Etu21: Question Big Brother, il y a plus à craindre de FB que de Moodle...

[11:42:13] Etu23: C'est vrai pour Big Brother FB, mais pour le coup il ne devrait pas avoir grand chose de croustillant à se mettre sous la dent.

[11:43:07] Tut1: Facebook c'est comme le café du coin pour l'étudiant en présentiel, mais il vient à la fac tous les jours, là c'est un peu pareil il est souhaitable de venir sur moodle le plus souvent possible pour ne pas rater l'info d'un prof

[11:43:44] Tut1: Maintenant avez vous d'autres questions ?

[11:44:10] Etu6: Non, ça va pour moi

[11:44:20] Etu23: On pourrait tenter FB, mais en se limitant sur le fond pour ne pas shunter Moodle.

[11:44:21] Etu6: A bientôt

[11:44:51] Tut1: a bientôt Etu6

[11:44:59] Etu22: est ce que tu fera un planning de suivi a completer pour les etudiants?

[11:45:16] Tut1: oui il est en ligne

[11:45:37] Tut1: je vais te rajouter Etu22 si tu n'y est pas

[11:46:06] Etu23: Pas d'autre question pour moi.

[11:46:15] Etu22: ok

[11:46:55] Etu22: merci

[11:47:33] Tut1: une dernière question ?

[11:48:32] Etu23: Bonne journée à tous, et à + sur les forums.

[11:48:37] Etu22: question un peu plus personnelle quand je fais l'inscription pedagogique ca me mets les enseignement que j ai deja validé sauf que la derniere etape ne les prend plus en compte c est normal?

[11:48:44] Etu25: Merci à toi Etu23 :)

[11:48:52] Etu25: au plaisir d'échanger sur les forums

[11:48:52] Etu21: Bonne journée !

[11:49:01] Etu22: bonne journée a tous

[11:49:03] Etu25: Bonne journée à vous

[11:49:12] Etu23: (cool)

[11:49:15] ici.Etu8: Bonne journee

[11:49:34] Tut1: problème administratif je sais pas trop Etu22 je t'envoie le mail du service tout à l'heure par mail

[11:49:43] Etu22: parfait

[11:50:01] Etu22: donc tout est bon pour moi

[11:50:12] Etu25: tout est bon pour moi auss

[11:50:14] Etu25: aussi

[11:50:23] Tut1: bonne journée alors , il y aura une synthèse sur le forum demain

[11:50:33] Etu25: merci à toi ...

[11:50:40] Etu22: bonne journée ! ;o)

[11:50:55] Etu25: désolé si j'ai été peu actif mais très difficile de gérer une conversation vidéo et le ttchat à la fois

[11:51:54] Tut1: pas de problème Etu25, je réponds aussi sur le forum ou par mail a bientôt donc bonne journée à toutes et tous

[11:52:10] Etu25: merci à toi et à chacun

[11:52:17] Etu25: bonne journée à tous également et au plaisir

[11:52:19] Etu25: :)

[11:53:08] Tut1: il reste 10 minutes si vous avez une dernière question

[11:53:52] Etu25: Pour ma part il me semblerait utile de formaliser et rédiger une synthèse des "outils pertinents" dans le forum en question

[11:54:17] Etu25: ceci pourrait constituer pour tous une "boite à outils" où piocher ses outils en fonction des besoins

[11:55:07] Etu25: un tableau très simple qui décrit le produit, la fonction et les modalités eventuelles d'inscriptions serait vraiment un plus à mon avis

[11:56:03] Tut1: oui Etu25 vous pouvez ouvrir un fil de discussion sur le sujet ou un google doc pour avoir un outil collaboratif, mais je sais que tu en connais d'autres :)



[11:56:25] Etu25: oui avec grand plaisir : je propose d'éditer un tableau  
[11:56:32] Tut1: l'échange est le meilleur moyen de faire vivre la communauté  
[11:56:39] Etu25: ou on reprend (de manière synthétique !!!!)  
[11:56:47] Etu25: les différents outils  
[11:56:55] Etu25: et on les catégorise et les classe  
[11:57:30] Tut1: avis aux amateurs là je vous laisse faire  
[11:57:45] Etu25: ok je vais créer le Google Doc et vous le partager ;)  
[11:58:11] Tut1: donc à bientôt et bonne journée  
[11:58:22] Etu25: merci à toi Tut1 et bonne journée

*Discussion en tchat du 12 nov 2012 M2g extrait 56*

*Par EtuT22,*

*tchat » skype du 12 nov 2012, de 20h50 à 21h19*

[20:50:34] EtuT22: bonsoir  
[20:58:27] \*\*\* Appel en absence de EtuT22. \*\*\*  
[20:58:48] \*\*\* Appel vers EtuT22 \*\*\*  
[20:59:20] EtuT22: je t'entends bien  
[20:59:36] EtuT22: attends je vérifie  
[21:00:57] EtuT22: dsolé pr l'audio  
[21:01:04] \*\*\* Appel terminé, durée 02:16 \*\*\*  
[21:01:04] EtuT22: car je suis encore en route  
[21:01:19] EtuT22: et suis dans un cyber pour ce soir .  
[21:01:32] Assist1: ce n'est pas grave c'est bien aussi  
[21:01:40] EtuT22: merci  
[21:01:52] Assist1: peut on se tutoyer  
[21:01:54] Assist1: ?  
[21:02:01] EtuT22: oui bien sur  
[21:02:03] EtuT22: :)  
[21:02:05] Assist1: ok  
**[21:02:30] Assist1: alors comment se passe se début de formation**

[21:02:46] EtuT22: c'est un debut difficile

[21:03:08] EtuT22: compte tenu de ma situation

[21:03:12] EtuT22: professionnelle

[21:03:20] EtuT22: je devrais passer la main

[21:03:29] EtuT22: et m'occuper ds de mon retour

[21:03:36] EtuT22: ceci n'était pas prévu

[21:03:55] EtuT22: cela m'a vraiment éloigné de études

[21:04:07] EtuT22: mais je suis arrivé et burkina

[21:04:22] EtuT22: tout devrais aller

[21:04:38] Assist1: as tu pu avancer un peu pour rendre les td prochainement ?

[21:04:55] EtuT22: oui je pense que d'ici la fin de la semaine

[21:05:04] EtuT22: je devrais à jour

[21:05:12] EtuT22: un peu plus de lecture

[21:05:19] EtuT22: pr le cours de scenarisation

[21:05:28] EtuT22: mais pr le reste ca devrait aller

[21:05:49] Assist1: oui effectivement c'est un cours assez dence

[21:06:08] Assist1: si tu as besoin d'un délai

[21:06:32] EtuT22: si l'on pouvait me donner la semaine pr rendre les tâches passés ...

[21:06:45] Assist1: il ne faut pas hésiter à expliquer ta situation à l'enseignant

[21:07:01] EtuT22: je devrais pouvoir remonter et retrouver le rythme normal

[21:07:07] Assist1: et demander un délais

[21:07:08] EtuT22: ok..

[21:07:32] EtuT22: je devrais avoir mon courrier de preavis de licenciement ds les jours à venir

[21:07:50] EtuT22: au besoin je leur enverrai avec copie à toi et Enseig1

[21:08:03] Assist1: effectivement c'est un peu compliqué

[21:08:24] Assist1: mais tu pourras trouver un autre lieu de stage ?

[21:08:31] EtuT22: oui

[21:08:40] EtuT22: sans soucis

[21:08:50] Assist1: bon alors au travail :)

[21:09:08] EtuT22: je devrais retrouver un poste d'enseignant

[21:09:20] EtuT22: à l'université publique de ma ville

[21:09:25] EtuT22: dc j'y ferai le stage

[21:09:43] Assist1: tant mieux car il y a pour le moment 3 devoirs obligatoire à rendre

[21:10:00] EtuT22: en plus de ceux qui sont passés ?

[21:10:14] Assist1: non l'ensemble

[21:10:18] EtuT22: ok.

[21:10:29] Assist1: le prochain est pour fin nov

[21:10:40] EtuT22: ok . c'est jouable

[21:10:44] EtuT22: je ferai l'effort

[21:10:52] Assist1: le td de Enseig7 en scénarisation sont tous obligatoires

[21:10:55] EtuT22: et vu que j'ai payé à titre perso

[21:11:07] EtuT22: je devrais retrouvé la motivation

[21:11:09] Assist1: oui ça motive

[21:11:12] EtuT22: ok

[21:11:20] EtuT22: bien noté

[21:11:36] Assist1: as tu des questions ?

[21:11:49] EtuT22: pour l'instant non

[21:12:23] Assist1: tu as vu j'ai mis plusieurs plages horaires

[21:12:29] Assist1: pour d'autres skype

[21:12:31] EtuT22: oui

[21:12:47] Assist1: il ne faut pas hésiter à s'inscrire

[21:12:54] EtuT22: ok

[21:12:58] EtuT22: merci

[21:13:13] Assist1: et si les dates ou heures ne vont pas je peux modifier individuellement

[21:13:36] Assist1: as tu fais le test d'anglais ?

[21:13:50] EtuT22: oui

[21:13:56] EtuT22: je fais le test d'anglais

[21:14:03] Assist1: ok

[21:14:15] EtuT22: avant le délai  
[21:14:25] Assist1: donc pas de problème  
[21:14:50] Assist1: as tu pris contact avec d'autres étudiants  
[21:14:52] Assist1: ?  
[21:14:52] EtuT22: je parle du test de positionnement  
[21:14:56] EtuT22: et de la presentation  
[21:14:58] Assist1: oui  
[21:15:01] EtuT22: ce bien de cela ?  
[21:15:09] EtuT22: que tu parles ?  
[21:15:29] Assist1: oui le test de positionnement les cours sont plus tard  
[21:15:42] EtuT22: ok.  
[21:16:09] Assist1: as tu pu rentrer en contact avec d'autres étudiants  
[21:16:11] Assist1: ?  
[21:16:29] EtuT22: une au senegal  
[21:16:40] Assist1: ok  
[21:16:59] Assist1: as tu d'autres questions ?  
[21:17:20] EtuT22: non ca va pr l'instant  
[21:17:46] Assist1: donc nous pouvons en rester là pour aujourd'hui ?  
[21:18:09] EtuT22: ok.merci à toi Assist1 pr la causette et les conseils .  
[21:18:26] Assist1: ok il n'y a pas de quoi  
[21:18:31] EtuT22: merci .  
[21:18:39] Assist1: je te souhaite une bonne soirée  
[21:19:08] EtuT22: merci à toi et à bientôt  
[21:19:13] EtuT22: excellent soirée  
[21:19:19] Assist1: à bientôt merci  
[21:19:27] EtuT22: (handshake)

***Discussion en tchat du 22 nov 2012 M2g      tab 15***

***Par EtuT29,***

***tchat skype du 22 nov 2012, de 20h28 à 21h28***

[20:28:57] \*\*\* Assist1 a invité EtuT29 \*\*\*

[20:29:27] Assist1: bonsoir EtuT29 on attend 5 mn EtuT19

[20:29:59] EtuT29: Bonsoir

[20:30:03] EtuT29: oui pas de souci

[20:30:10] EtuT29: comment allez-vous?

[20:30:29] Assist1: je vais bien merci

[20:30:54] Assist1: On peut passer en audio si vous voulez ?

[20:31:26] EtuT29: oui ok par contre c'est vous qui devez faire la demande je suis un débutant skype également :D

[20:31:42] Assist1: ok

[20:31:51] \*\*\* Conférence : durée 06:37 \*\*\*

[20:36:52] EtuT29: je n'entends rien :D

[20:37:44] \*\*\* Conférence : durée 00:48 \*\*\*

[20:38:32] \*\*\* Appel terminé, durée 06:37 \*\*\*

[20:38:46] Assist1: me revoilà

[20:38:51] EtuT29: vraiment désolé, la prochaine je ferai attention à ma connexion!

[20:39:19] Assist1: pas grave, j'ai aussi quelque soucis depuis plusieurs jours

[20:39:27] EtuT29: ok

[20:39:56] EtuT29: donc je disais qu'il m'a fallu plusieurs semaines pour trouver un certain rythme de travail

[20:40:19] EtuT29: j'ai encore quelques difficultés mais je crois que d'ici quelques semaines ça ira mieux

[20:40:24] EtuT29: en fait

[20:40:35] EtuT29: j'ai commencé mon nouveau poste le 22 octobre

[20:40:44] EtuT29: donc quasiment en meme temps que le master

[20:40:52] EtuT29: et donc forcément tout est nouveau

[20:41:00] Assist1: oui en fait il faut compter un bon mois pour être dans le bain

[20:41:17] EtuT29: okay

[20:41:21] Assist1: et les travaux de groupe sont plus stimulant

[20:41:39] EtuT29: oui en effet on peut trouver des solutions ensemble

[20:41:46] Assist1: oui

[20:41:52] EtuT29: au début aussi je n'osais pas poser de questions sur accel

[20:42:08] EtuT29: mais maintenant j'ose en poser

[20:42:21] Assist1: c'est toujours le problème la peur de poser la question bête :)

[20:42:43] EtuT29: oui et malheureusement je n'ai que ça des questions bêtes :D

[20:42:54] Assist1: :)

[20:43:11] Assist1: le seul moyen d'avancer à distance

[20:43:44] Assist1: c'est de s'appuyer sur la communauté et donc de poser des questions

[20:44:09] Assist1: et pour info une question n'est jamais bête elle est juste candide :)

[20:44:22] EtuT29: :)

[20:44:27] EtuT29: enfin voilà

[20:44:33] EtuT29: par contre j'ai un petit souci

[20:44:41] Assist1: oui ?

[20:44:56] EtuT29: je ne sais pas si tijani rasmi reçoit bien les commentaires

[20:45:13] EtuT29: des fois on lui pose des questions qui ne trouvent pas de réponses

[20:45:17] EtuT29: ou pas encore

[20:45:30] EtuT29: donc on se demandait s'il avait accès aux commentaires ou pas

[20:45:45] Assist1: oui j'ai vu que d'autres étudiants avaient le même problème

[20:46:12] Assist1: normalement il a accès comme vous aux dernières

[20:46:29] Assist1: et les messages arrivent dans sa boîte aux lettres

[20:46:41] EtuT29: ok

[20:47:17] Assist1: je peux lui demander de vérifier si son abonnement est bien opérationnel et on verra

[20:47:27] EtuT29: ok

[20:47:38] EtuT29: en tout cas je comprends qu'il ait beaucoup de travail

[20:47:51] EtuT29: j'imagine qu'il donne des cours en présentiel etc également

[20:47:54] EtuT29: donc pas de souci

[20:48:28] Assist1: oui c'est le cas de tous les enseignants donc parfois il faut un peu insister pour avoir une réponse

[20:48:40] EtuT29: ah ok je vois

[20:48:49] EtuT29: je le relancerai plus tard alors

[20:48:56] EtuT29: merci pour le conseil

[20:49:15] Assist1: oui il faut pas hésiter c'est comme pour les questions :)

[20:49:22] EtuT29: :)

[20:49:38] Assist1: as tu d'autres questions?

[20:49:47] EtuT29: oui

[20:50:00] EtuT29: en fait j'aurais bien aimé avoir

[20:50:02] EtuT29: je ne sais as

[20:50:22] EtuT29: un plan de cours qui me dirait ce que je saurai faire à telle étape

[20:50:27] EtuT29: où j'en serai en fait

[20:50:38] EtuT29: parce que parfois

[20:50:42] EtuT29: surtout au début

[20:51:05] EtuT29: on a du mal à se projeter vers l'avenir et à savoir ver où l'on va

[20:51:24] EtuT29: et c'est surtout par rapport à mon nouveau travail

[20:51:43] EtuT29: notre but est de créer une plateforme en ligne de a à z pour des cours de langues

[20:52:28] Assist1: en fait vous avez les planning de cours de chaque enseignants et le planning général

[20:53:03] Assist1: et c'est à vous de vous faire votre planning en fonction des rendus de devoirs

[20:53:14] Assist1: et du travail de groupe

[20:53:26] Assist1: est que je réponds à ta question ?

[20:53:39] EtuT29: oui

[20:53:41] EtuT29: en fait

[20:54:03] EtuT29: c'est parce que notre projet à l'entreprise est de grande envergure on va dire

[20:54:30] EtuT29: du coup je me demande si à la fin de ce master je serai capable ou non d'y arriver

[20:54:53] EtuT29: je sais que c'est encore tôt pour le savoir mais parfois je me pose beaucoup de questions

[20:55:18] Assist1: d'arriver à travailler sur le projet de ton entreprise tu veux dire ?

[20:55:26] EtuT29: oui voilà

[20:55:37] EtuT29: connaissez-vous télélangue?

[20:55:44] Assist1: non

[20:55:48] Assist1: en principe

[20:56:24] Assist1: tu as une période d'adaptation dans le master , c'est la partie théorique que vous faite en ce moment

[20:56:33] EtuT29: ok

[20:56:57] Assist1: en suite le projet de groupe et le stage te permettrons de mettre le tout en pratique

[20:57:09] EtuT29: ok

[20:57:18] Assist1: et là tu verras que tout se mette en place

[20:57:34] EtuT29: d'accord

[20:57:53] Assist1: il faut encore un peu de passience pour digérer ce que vous apprenez en ce moment :)

[20:58:08] EtuT29: oui j'imagine bien

[20:58:34] EtuT29: mais j'entrevois petit à petit le but de ce master c'est vrai

[20:58:53] EtuT29: le cours de scénarisation nous aide beaucoup

[20:59:09] Assist1: ben voilà

[20:59:15] EtuT29: par exemple l'exercice d'analyse comparative des médias était important

[20:59:27] EtuT29: on comprend tout l'enjeu de chaque média

[20:59:51] EtuT29: mais je me mets la pression par rapport à mon entreprise je pense

[21:00:10] Assist1: oui je crois que cela est naturel

[21:00:27] Assist1: mais télélanguage c'est ton entreprise ,

[21:00:44] EtuT29: non mon entreprise c'est excelangues

[21:00:55] EtuT29: un organisme de formation linguistique de Lxxxx

[21:02:06] EtuT29: telelangue est le numéro 1 de la formatio linguistique en France et ils ont créé une plateforme de a à z (je veux dire pas moodle ou une autre plateforme), en y intégrant des outils très sophistiqués comme la reconnaissance vocale etc

[21:02:43] EtuT29: ils ont reçu le prix de l'innovation hermes ien 2009 je crois

[21:03:07] EtuT29: et donc en intégrant ce master je voulais apprendre à faire aussi bien sinon mieux qu'eux :

[21:03:09] EtuT29: :D

[21:03:53] Assist1: ha oui donc ils sont impatiente que tu sois opérationnel

[21:04:01] EtuT29: oui aussi

[21:04:08] EtuT29: je ressens un peu la pression



[21:04:19] Assist1: mais ils t'on recruté avec déjà des compétences

[21:04:45] EtuT29: le directeur (qui est un quelqu'un d'important on va dire) parle de moi en disant "en 2013 on aura plus de concurrence possible!"

[21:05:00] Assist1: donc as toi de leur faire comprendre qu'après la formation ce sera encore mieux:)

[21:05:11] EtuT29: oui

[21:05:16] EtuT29: pas facile en tout cas

[21:05:22] Assist1: je comprends bien

[21:05:30] Assist1: la pression est là

[21:05:36] EtuT29: oui voilà

[21:05:51] EtuT29: et certains collègues qui ne sont pas faciles à gérer on va dire aussi

[21:05:52] Assist1: mais ils ont confiance en toi alors toi aussi

[21:05:55] EtuT29: enfin bref

[21:06:16] EtuT29: le problème ce n'est pas tant le master mais c'est plutôt la pression qu'il y a derrière

[21:06:22] EtuT29: derrière\*

[21:06:29] Assist1: oui je vois

[21:07:00] Assist1: j'espère que tu resteras serein pour avancer dans le master comme dans l'entreprise

[21:07:17] EtuT29: oui

[21:07:23] EtuT29: je résiste :)

[21:07:32] Assist1: super

[21:08:10] EtuT29: après je me dis que de toute façon mon métier sera celui d'ingénieur pédagogique multimédia

[21:08:23] EtuT29: et pas webmasteur par exemple

[21:09:19] Assist1: oui il faut garder ton objectif en tête c'est la meilleure façon de garder le cas, me semble t-il

[21:09:39] EtuT29: oui je pense

[21:09:50] EtuT29: il faut que je sois patient

[21:09:52] EtuT29: :D

[21:10:01] Assist1: oui exactement

[21:10:15] Assist1: c'est bien tu as les questions et les réponses

[21:10:34] Assist1: je n'ai pas besoin de te remonter le moral :)

[21:10:40] EtuT29: :)

[21:10:47] EtuT29: si si ça fait du bien de parler

[21:10:53] EtuT29: même si j'ai les réponses

[21:11:03] EtuT29: l'entendre d'une autre personne

[21:11:24] EtuT29: qui est complètement détachée d'excelangues ca fait du bien

[21:11:51] Assist1: merci d'entretenir mon moral :)

[21:13:05] EtuT29: allo?

[21:13:49] Assist1: la connection est mauvaise même en écrit

[21:14:09] EtuT29: oui désolé

[21:14:22] Assist1: pas grave

[21:14:38] EtuT29: vous pouvez me parler de ce qui vous tracasse également si vous voulez pas de souci :)

[21:15:16] Assist1: merci c'est gentil mais pour le moment ça va bien :)

[21:15:20] EtuT29: tu\* pardon :)

[21:15:22] EtuT29: ok ok

[21:15:32] EtuT29: en tout cas heureusement que l'on vous a

[21:15:41] Assist1: merci

[21:15:49] EtuT29: ça ajoute une dimension humaine à la formation

[21:16:08] Assist1: j'espère , c'est le but

[21:16:56] Assist1: j'ai été étudiante à distance pendant longtemps je sais ce que ça fait d'être seul devant son écran

[21:17:21] Assist1: de plus je travaille chez moi

[21:17:32] EtuT29: ok d'accord

[21:17:36] Assist1: donc tu vois je comprends

[21:17:53] EtuT29: oui je me doute bien

[21:18:51] EtuT29: parfois j'ai l'impression d'être dans ma bulle, je suis dans l'impasse parce que j'ai du travail en retard et les gens ne comprennent pas que je travaille jusqu'à 1h du matin

[21:19:24] Assist1: c'est pourtant le lot de beaucoup de cyber étudiant

[21:19:43] Assist1: pardon pour le gros mot "cyber étudiant"

[21:19:51] EtuT29: :D:D

[21:20:00] EtuT29: première fois que je le rencontre

[21:20:15] EtuT29: dernière question après je te laisse te reposer

[21:20:26] Assist1: vas y pas de problème

[21:20:42] EtuT29: quand on voit qu'un travail est à rendre obligatoirement pour telle date

[21:20:56] EtuT29: est-ce que l'on peut la dépasser quand même?

[21:21:52] Assist1: oui à la condition d'adresser un message à l'enseignant par politesse déjà et ensuite il sait qu'il aura bien ton devoir

[21:22:16] EtuT29: ok pas de souci

[21:22:20] Assist1: mais attention les dates sont là aussi pour baliser le travail de l'étudiant

[21:22:55] Assist1: si on déborde trop les dates le retard est difficilement rattrapable ensuite

[21:23:07] EtuT29: ok d'accord

[21:23:27] Assist1: c'est un peu un piège

[21:23:52] EtuT29: et enfin est-ce que la note d'un TP est figée ou alors on peut améliorer notre travail au fur et à mesure de notre apprentissage .. et donc avoir une meilleure note?

[21:25:16] Assist1: je ne sais pas , je serais tentée de dire que tu as droit à une deuxième chance comme pour les partiels une deuxième session de rattrapage

[21:25:27] Assist1: rattrapage

[21:25:34] EtuT29: ok

[21:25:35] Assist1: mais je demanderai

[21:25:42] EtuT29: ok

[21:25:43] Assist1: pour être sure

[21:25:51] EtuT29: d'accord

[21:26:03] EtuT29: et bien en tout cas merci pour tes conseils

[21:26:11] EtuT29: j'espère ne pas avoir été trop long

[21:26:16] Assist1: non

[21:26:21] EtuT29: la prochaine fois je ferai plus court! :)

[21:26:23] Assist1: c'est parfait

[21:26:55] Assist1: entre 30 mn et une heure c'est le temps qui me paraît normal

[21:27:07] EtuT29: d'accord

[21:27:33] Assist1: et puis je fixerai d'autre date toute l'année donc il faut pas hésiter à venir sur skype

[21:27:43] EtuT29: oui  
[21:27:47] EtuT29: je le ferai!  
[21:27:50] Assist1: ok  
[21:28:03] EtuT29: merci beaucoup Assist1  
[21:28:07] EtuT29: passe une bonne soirée  
[21:28:27] Assist1: merci passes une bonne soirée  
[21:28:37] EtuT29: à bientôt  
[21:28:39] Assist1: à bientôt  
[21:28:41] EtuT29: au revoir

*Discussion en tchat du 6 déc 2012 M2g extrait 57 à 59*

*Par EtuT1*

*tchat du 06 déc 2012, de 20h21 à 21h15*

[20:21:52] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1 \*\*\*  
[20:28:29] Assist1: Bonsoir EtuT1  
[20:29:40] EtuT1: Bonsoir Assist1 et bonsoir tout le monde  
[20:30:27] Assist1: pour le moment tu es seule EtuT5 a été déconnectée et les autres ne sont pas encore là  
[20:30:44] Assist1: on attend 5 mn si tu veux bien  
[20:30:54] EtuT1: ok pas de problème  
[20:31:16] Assist1: en attendant comment ça va ?  
[20:31:54] EtuT1: çava çava, je suis en train de travailler sur mon site perso  
[20:32:45] Assist1: ok pour le moment tu ne travailles pas sur tout les cours tu en as déjà validé l'année dernière ?  
[20:33:18] EtuT1: je n'ai pas fait le master 1  
[20:33:49] EtuT1: je fais directement le master 2  
[20:34:30] Assist1: ok

[20:34:57] Assist1: et ça se passe bien ?

[20:35:29] Assist1: si nous sommes que 2 on peut passer en audio si tu veux ?

[20:35:55] EtuT1: dans l'ensemble ça va, mais je suis un peu débordé car je travaille en même

[20:36:22] EtuT1: mais je trouve ce master très intéressant

[20:36:34] EtuT1: et cela m'encourage à travailler

[20:36:45] EtuT1: je veux dire on s'en va pas

[20:37:21] Assist1: oui c'est sur le contenu du master est très dense

[20:37:52] Assist1: et la communauté des étudiants a besoin de se roder

[20:39:03] EtuT1: oui exactement, ce qui me facilite la tâche est que je travaille dans le domaine du e-learning alors cela ne met pas nouveau

[20:39:14] EtuT1: s'il vous plaît Assist1 je voudrais savoir si en terminant ce master je pourrai continuer le doctorat

[20:39:47] Assist1: on peut se tutoyer ça ne me gêne pas

[20:40:02] EtuT1: ok génial

[20:40:05] Assist1: pour le tutorat

[20:40:36] Assist1: pour le doctorat je voulais dire

[20:40:53] Assist1: il faut en parler avec Enseig1

[20:41:20] Assist1: c'est un travail qui commence finalement dès le master 2

[20:41:47] Assist1: je veux dire par là qu'il faut faire un mémoire à caractère de recherche

[20:42:53] EtuT1: donc c'est Enseig1 qui encadre les doctorants c'est ça?

[20:43:22] Assist1: pas tous mais il en encadre tout les ans

[20:43:24] EtuT1: excusez moi pour les fautes d'orthographe

[20:43:52] Assist1: pas grave ce sont des fautes de frappe c'est pareil pour moi

[20:44:22] EtuT1: merci, est ce qu'il faut être classer parmi les premiers pour avoir accès au doctorat?

[20:44:36] Assist1: il y a d'autres enseignants qui peuvent aussi encadrer

[20:45:14] Assist1: oui pour faire une thèse à univ 1 il faut avoir 16 de moyen au mémoire

[20:45:29] Assist1: mais c'est très faisable

[20:46:40] EtuT1: et les thèmes de recherche sont théoriques ou ils peuvent être pratiques

[20:47:22] Assist1: aujourd'hui on peut faire un mémoire pro même si on veut faire une thèse après

[20:47:52] Assist1: il faut juste faire une partie théorique un peu plus soutenue

[20:48:01] Assist1: importante

[20:48:27] EtuT1: Ah ok merci de l'éclairssissement

[20:49:20] EtuT1: je voulais savoir aussi si le fait de ne pas rendre un travail à temps peut influencer sur la note obtenu

[20:49:57] Assist1: non du moment que l'enseignant est prévenu, il suffit de lui demander un délai

[20:50:35] Assist1: mais attention car après il y a d'autres cours il ne faut pas prendre trop de retard

[20:51:50] EtuT1: génial, car j'ai une activité à rendre mais commen le site prend tout mon temps a croix que je n'aurais pas le temps de le rendre à temps mais je ferais de mon mieux

[20:52:23] EtuT1: Oui exactement c'est ce que j'ai constaté

[20:53:19] Assist1: oui il faut faire au mieux mais les enseignants savent bien que les étudiants ont d'autres activités

[20:54:05] EtuT1: ok, et pour les examens on les passe quand?

[20:54:50] Assist1: en novembre 2013 avant le projet et le stage il me semble 1 seconde je vérifie

[20:55:01] EtuT1: ok

[20:55:57] Assist1: examens et soutenance du projet du 13 au 15 novembre 2013

[20:56:16] EtuT1: ok merci

[20:56:55] Assist1: ensuite il ne reste plus que le mémoire et le stage si on peut dire :)

[20:57:25] EtuT1: pour le stage j'aimerais bien le f

[20:58:18] EtuT1: je veux dire j'aimerais bien le faire à l'université de béjaia en algérie ou je travail est ce que c'est possible?

[20:59:08] Assist1: oui certain étudiant font leur stage sur leur lieu de travail à condition qu'il y est une dimension pédagogique et foad

[20:59:34] Assist1: il faut également soumettre le projet à Enseig1

[20:59:54] Assist1: quand il le demandera à partir de mars il me semble

[21:00:18] Assist1: pour commencer le stage en novembre

[21:01:03] EtuT1: personnelment je travail dans la section e-learning de l'université, je suis administratrice de la plate forme elearning de l'université

[21:01:24] EtuT1: et pour le mémoire peut on le faire en visioconférence?

[21:01:48] Assist1: je ne suis pas sur je demanderai

[21:02:23] Assist1: mais je crois qu'il faut venir, tous les étudiants sont réunis sur 3 jours

[21:03:19] EtuT1: donc tous les étudiants vont soutenir leurs mémoires dans trois jours

[21:04:09] Assist1: oui les dates sont déjà fixées les 26 27 et 28 mars 2014

[21:04:39] Assist1: mais ça peut bouger en fonction des disponibilités des étudiants les plus loin

[21:05:30] Assist1: Mais je redemanderai pour la présence ou la possibilité de faire la soutenance en visioconférence

[21:05:59] EtuT1: ok merci Assist1

[21:06:23] Assist1: as tu d'autres questions ?

[21:07:11] EtuT1: pour l'instant non si jamais j'en aurai d'autre je m'inscrirai dans Doodle :)

[21:07:53] Assist1: oui je ferais des réunions doodle toutes les semaines jusqu'en juin

[21:08:12] Assist1: sauf la semaine de noel

[21:09:05] EtuT1: très bien, merci encore une fois pour toutes vos réponses

[21:10:31] Assist1: ok par contre pense à contacter Enseig1 pour ton projet de thèse il faut prévoir à l'avance

[21:11:22] EtuT1: ok j'y penserais , sa m'intéresse

[21:11:55] Assist1: ok si tu n'as pas de question nous pouvons en rester là pour aujourd'hui

[21:12:25] Assist1: finalement tu étais seul à la réunion ce soir

[21:13:14] EtuT1: oui tomieux pour moi car je vous ai eu pour moi toute seule :)

[21:13:25] Assist1: :)

[21:13:47] Assist1: et tu as pu poser les questions qui t'intéresse

[21:14:13] EtuT1: oui vraiment

[21:14:46] Assist1: bien je vais donc te souhaiter une bonne soirée

[21:15:30] EtuT1: je te souhaite aussi une très bonne nuit

[21:15:48] Assist1: merci à bientôt

[21:16:01] EtuT1: oui à la prochaine bye



*Discussion en tchat du 8 oct 2013 M2i extrait 52 et 53*

*Par EtuT1\_44, EtuT1\_25, EtuT1\_2, EtuT1\_36, EtuT1\_41, EtuT1\_34, EtuT1\_18, EtuT1\_15, EtuT1\_16, EtuT1\_7, EtuT1\_16, EtuT1\_36, EtuT1\_30, EtuT1\_39, EtuT1\_3, EtuT1\_12, EtuT1\_5, EtuT1\_20,*

*(arrivées et départs très échelonnés)*

*tchat » Accel du 8 oct 2013, de 18h29 à 19h45*

[18:29:50] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_33 \*\*\*

[18:29:55] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_15 \*\*\*

[18:29:57] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_13\*\*\*

[18:30:00] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_30 \*\*\*

[18:30:06] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_7\*\*\*

[18:31:49] Assist1: Bonsoir tout le monde

[18:31:56] Assist1: monde

[18:32:15] EtuT1\_7: bonsoir

[18:32:28] EtuT1\_15: Bonjour à vous.

[18:33:04] EtuT1\_7: merci Assist1 pour cette séance

[18:33:09] EtuT1\_7: on rame

[18:33:26] EtuT1\_7: le nombre de cours et tp sont impressionnants

[18:34:00] Assist1: oui nous en avons parlé, pas besoin d'aller voir la phase 2, :)

[18:34:13] EtuT1\_15: Sans compter les mails. On s'y perd.

[18:34:47] Assist1: Nous sommes 6 donc nous ferons un tchat

[18:35:04] EtuT1\_7: oui c vrai , on passe un temps fou pour lire les mail et 90% de mails ne concerne pas notre cas

[18:35:45] Assist1: Pour les mails il faut vraiment penser à mettre des filtres en place si non la noyade est proche c'est sur

[18:36:42] EtuT1\_15: Il y a EtuT1\_36 qui demande à être inviter.

[18:37:05] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_36 \*\*\*

[18:37:19] Assist1: voila c'est fait

[18:37:25] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_16 \*\*\*

[18:37:31] EtuT1\_36: bsr

[18:37:46] Assist1: bonsoir aux arrivants

[18:38:03] EtuT1\_16: bonsoir

[18:38:07] EtuT1\_16: désolée pour le retard

[18:38:34] EtuT1\_7: salut

[18:38:38] Assist1: pas grave EtuT1\_16 nous commençons seulement

[18:38:46] EtuT1\_16: merci Assist1

[18:39:03] EtuT1\_15: Quand j'ai vu les vidéos de présentation des professeurs cela m'a fait plaisir. Depuis lors rien.

[18:39:47] Assist1: Pour en revenir aux flux de mail c'est un problème au départ après on s'habitue

[18:40:10] Assist1: depuis les vidéos plus rien

[18:40:17] Assist1: ,c'est à dire

[18:40:19] EtuT1\_16 !!!: Bonsoir! Désolée du retard!

[18:40:27] EtuT1\_16: bonsoir

[18:41:03] EtuT1\_15: N'est il pas possible d'avoir certaines séances en vidéo?

[18:41:18] EtuT1\_36: moi je vois ce dont parle EtuT1\_15

[18:41:56] Assist1: tout dépend des enseignants, mais la plupart fonctionnent avec des pdf

[18:42:19] \*\*\* Conférence manquée. \*\*\*

[18:43:30] Assist1: les vidéos s'est bien pour des présentations mais tous les cours ne peuvent pas être en vidéo

[18:43:46] \*\*\* Conférence manquée. \*\*\*

[18:44:02] EtuT1\_16: je trouve qu'il faut surtout beaucoup communiquer entre nous

[18:44:06] EtuT1\_16: pour nous aider

[18:44:15] EtuT1\_16: ça m'aide énormément moi en tous cas

[18:44:53] Assist1: oui EtuT1\_16

[18:45:10] EtuT1\_16: et poser des questions aux professeurs qui sont très réactifs

[18:45:54] EtuT1\_16: ce soi j'ai un skype avec des personnes de mon groupe

[18:46:08] EtuT1\_16: ça aide beaucoup, on s'explique, se motive

[18:46:32] Assist1: qui peut inviter EtuT1\_3 elle ne voit que moi

[18:46:52] EtuT1\_15: Oui c'est très intéressant le travail collaboratif.

[18:47:08] Assist1: la formation à distance est justement basée sur l'entraide

[18:47:23] EtuT1\_16: je n'arrive pas à inviter EtuT1\_33

[18:47:38] EtuT1\_36: il y a EtuT1\_34 qui attend ta validation Assist1

[18:48:23] \*\*\* Assist1 a invité EtuT1\_3 \*\*\*

[18:49:11] Assist1: oui je suis en train de les inviter

[18:49:22] EtuT1\_30: est ce que ts les ateliers doivent se faire par groupe de référence?

[18:49:43] EtuT1\_36: non suivant les ateliers

[18:49:54] Assist1: merci pour la réponse

[18:50:13] Assist1: en effet les groupes se forment pour chaque atelier

[18:50:27] EtuT1\_36: les enseignants spécifient leur demande par contre les histoires de casier ou d'endroit ou on dépose

[18:50:40] EtuT1\_36: c'est pas clair on pourrait pas simplifier cela sur la plate-forme

[18:50:42] Assist1: ils peuvent donc être différent d'un cours à l'autre

[18:50:46] EtuT1\_16: oui, je n'ai pas compris l'histoire des casiers

[18:51:03] EtuT1\_36: car un coup c'est dans un casier visible un coup dans un truc invisible

[18:51:29] EtuT1\_30: LE TAF DU GLOSSAIRE se fait par groupe?

[18:51:52] Assist1: les casiers visibles = visibles à tous

[18:52:32] Assist1: les autres c'est l'ens qui choisit de ne pas le rendre visible aux autres étudiants dans un premier temps

[18:52:42] EtuT1\_16: ok

[18:52:58] Assist1: par ex le temps que tout le monde dépose le travail

[18:53:15] EtuT1\_36: il y a EtuT1\_34 qui me dit marie que tu n'acceptes pas ça demandes et qu'ils sont 5 sur le tchat accel

[18:53:16] EtuT1\_16: merci Assist1, il faut que je regarde ça de plus près, oui ça paraît logique

[18:53:53] EtuT1\_36: perso je trouve qu'il sera plus simple d'avoir des casiers individuels et de groupe

[18:53:59] Assist1: alors la je ne peux pas me couper en deux

[18:54:15] EtuT1\_36: au moins on cherche pas pendant des heures où déposer le travail fait

[18:54:20] Assist1: une seconde je vois pour inviter les autres

[18:55:32] Assist1: pour le moment vous êtes 8 je n'arrive pas à inviter les autres

[18:55:59] EtuT1\_16: Mince.

[18:56:48] EtuT1\_36: c'est pas une histoire de compte premium

[18:56:54] EtuT1\_30: pensez vous que cette conversation soit productif? j'ai l'impression qu'il y a 3 pers qui échange et les autres attendent.

[18:57:30] EtuT1\_15: Comme on parlait d'entraide, on peut souvent rappeler aux autres les rendez vous et les échéances.

[18:58:09] EtuT1\_16: oui, dans mon groupe, nous avons échangé un agenda google pour les échéances, c'est pas mal

[18:58:47] Assist1: nous allons être obliger de passer sur accel car je ne peux pas gérer les 2 tchat

[18:59:05] EtuT1\_16: ok, pas de pb Assist1

[18:59:09] Assist1: merci

[18:59:46] EtuT1\_30: EtuT1\_34, je propose qu'on se donne RDV par groupe et par atelier

[19:00:01] EtuT1\_15: Il faut aussi créer un dossier avec des sous dossiers pour chaque atelier. Je pense que cela facilite le travail.

[19:00:56] EtuT1\_30: je suis d'accord avec toi moussa

[19:01:13] Assist1: bien je passe sur accel nous pourrons continuer

[19:01:26] EtuT1\_30: ok A+

19:03:38 <EtuT1\_28> Bonsoir tout le monde!

19:03:48 <EtuT1\_7> salut salut

19:03:51 <EtuT1\_34> pas de pb ,à une prochaine fois!

19:04:11 <Assist1> Bonsoir

19:04:43 <Assist1> je pense que la prochaine fois je limiterai le groupe car nous sommes trop nombreux

19:05:00 <EtuT1\_34> quelle est la limite sous skype?

19:05:06 <EtuT1\_39> trop nombreux sur Skype ou sur Accel Assist1 ?

19:05:07 <Assist1> je n'avais pas autant de succès l'année dernière 😊

19:05:08 \* EtuT1\_15 a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:05:25 <\_> c'est bon pour la thèse 😊

19:05:25 <Assist1> sur skype

19:05:36 <EtuT1\_39> ok d'ac

19:05:40 <EtuT1\_3> Bon je vais vous laisser. je me limiterai juste à lire la conversation.

19:05:51 <EtuT1\_39> et sur accel on peut être combien ?

19:06:01 <Assist1> ceux qui sont sur skype vont nous rejoindre

19:06:19 <Assist1> je ferais un mixe des deux conversations

19:06:28 <EtuT1\_15> Moi je suis intéressé par ce que vous faites. Je compte l'expérimenter au Sénégal.

19:06:31 \* Assist1 a quitté le Tchat (kické de m2i2013\_2014\_ead par noflood)

19:06:43 <EtuT1\_3> je me perds autant dans ces conversations que dans tous les cours qui arrivent en même temps.

19:06:51 <EtuT1\_3> Bonsoir à tous

19:07:00 \* Assist1 a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:07:01 <\_> courage EtuT1\_3

19:07:16 <EtuT1\_3> (je ne fais pas la tête... mais vous aviez compris !)

19:07:35 <Assist1> oui c'est le même problème que nous étions entrain d'aborder sur skype

19:08:09 <Assist1> pour les mails je pense que vous avez compris le conseil de mettre des filtres

19:08:31 <EtuT1\_34> oui EtuT1\_3 tu n'es pas seul!!!!

19:08:31 <Assist1> pour les cours le rythme viendra

19:08:55 <Assist1> il faut comme on dit dans les moocs accepter la noyade

19:09:16 <EtuT1\_3> Juste pour savoir, vous commencez tous les cours en même temps ?

19:09:17 <Assist1> prendre les choses une part une et planifier

19:10:03 <EtuT1\_39> je te rassure on est tous dans le même sac avec ses flot de mails... où nous comprenons tous avec notre perception personnelle et notre interprétation propre... par expl consignes en pédago - 😊

19:10:15 <Assist1> vous pouvez partir de la date de rendu du travail pour faire votre planning

19:10:58 <Assist1> pour les groupes la meilleure solution est un agenda commun comme disait EtuT1\_16 sur skype

19:11:13 <EtuT1\_3> Il n'empêche que les dates butoirs tombent pratiquement toutes ensemble

19:11:19 <EtuT1\_34> oui mais quand saurons nous que tout est défini ?

19:11:47 <\_> question intéressante de valerie qui permet de définir un vrai retro planning

19:12:17 <EtuT1\_34> pour ceux qui ne sont pas techniques du tout, c'est du "charabia " difficile d'estimer la lourdeur du travail!

19:12:27 <Assist1> tout est fini ? c'à d

19:12:32 <EtuT1\_3> J'ai fait un fichier excel avec les dates et les cours, je peux le filer à ceux qui le veulent mais je pense que tout le monde à fait la même chose...

19:12:40 <EtuT1\_15> Il faut souvent finir son travail deux jours avant échéance.

19:12:47 <EtuT1\_34> que nous avons la liste des courses totales dans ttes les matières

19:13:03 \* ETUT1\_30 a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:13:16 <Assist1> oui val la phase 1 est complet

19:13:31 <EtuT1\_39> Moi je me suis imprimée mon tableau des tâches d'accel et vais le mettre à jour régulièrement pour voir mes échéances

19:13:34 <Assist1> et vous avez la liste des taches correspondantes

19:13:43 <Assist1> avec les dates des rendus

19:14:25 <EtuT1\_12> Assist1, j'avais noté 3 questions à te poser

19:14:27 <EtuT1\_3> c'est pour qui la question Marie ?

19:14:46 <Assist1> pour val

19:14:53 <Assist1> mais j'ai répondu

19:15:00 <EtuT1\_34> moi aussi

19:15:23 <Assist1> oui EtuT1\_12

19:15:25 <\_> j'ai une question

19:16:05 <Assist1> d'abord EtuT1\_12 pour être logique

19:16:20 <EtuT1\_12> la première : comment fait-on pour s'inscrire dans un groupe ? j'ai essayé plusieurs fois, rien à faire. La 2ème : peut-on s'adresser aux professeurs en one-to-one ?

19:16:43 <\_> pourquoi les tâches ne sont elles pas créées dès le début des sessions pour tous les cours par tous les enseignants en même temps de manière à unifier et permettre la création d'un vrai planning de travail qu'il soit en équipe ou individuel

19:16:45 <EtuT1\_12> la 3ème : doit -on tutoyer ou vouvoyer les professeurs ? :o)

19:17:14 <Assist1> pour les groupes il faut aller dans le tableau

19:17:22 <Assist1> proposé par l'ens

19:17:22 \* EtuT1\_16 a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:17:33 <Assist1> et cliquer sur son nom

19:17:42 <EtuT1\_12> quand je coche la case il ne se passe rien

19:18:05 <EtuT1\_39> EtuT1\_12, j'ai été obligée d'envoyer un mail à Enseig9 pour mon pb de lecture de sa prez de cours... C'était un bug sur l'ordi lequel j'étais - 😞

19:18:13 <Assist1> on peut s'adresser aux ens en individuel mais si cela ne concerne personne d'autre

19:18:38 <Assist1> si non c'est le forum qui prime

19:18:49 <Assist1> pour le tutoiement

19:19:05 <Assist1> il faut voir avec eux

19:19:17 <EtuT1\_12> d'accord, merci pour tes 3 réponses !

19:19:38 <ETUT1\_30> A MOI Assist1

19:19:41 <Assist1> je pense qu'il faut les vouvoyer mais on peut les appeler par leur prénom



19:20:04 <EtuT1\_12> je suis plus à l'aise avec le vouvoiement

19:20:08 <EtuT1\_30> faut un groupe de ref par atelier, si comment faut s'y prendre

19:20:13 <Assist1> il y a d'abord l'inconnu 😊

19:20:27 <EtuT1\_12> 😊

19:20:33 <EtuT1\_16> 😊

19:20:44 <Assist1> je n'ai pas son nom qui s'affiche

19:20:53 <EtuT1\_3> 😊

19:21:00 <EtuT1\_30> qu'est ce qui te fait rire EtuT1\_12?

19:21:27 <EtuT1\_15> Pour le cours de psychopédagogie, un rendez-vous skype avec chaque groupe serait nécessaire.

19:21:41 <Assist1> bien je réponds à EtuT1\_30

19:21:58 <Assist1> que veux tu dire par groupe de réf

19:21:58 <EtuT1\_30> je le pense aussi EtuT1\_15

19:22:09 <EtuT1\_3> Dans notre groupe, c'est ce soir le skype...

19:22:32 <EtuT1\_30> le groupe de travail à 4

19:22:51 <Assist1> oui en principe Enseig10 organise des skypes ou tchat sur Accel

19:23:04 <EtuT1\_39> De notre côté 2 skypes avec ron , mails échangés avec sit + compte rendu qd il ne pouvait pas être sur skype

19:23:05 <Assist1> les groupes sont formés pour un cours

19:23:25 <Assist1> ils peuvent changer pour chaque cours

19:23:25 <Assist1> ils peuvent changer pour chaque cours

19:23:38 <EtuT1\_15> Parce que l'on cale sur certains détails.

19:23:50 \* EtuT1\_5 a quitté le Tchat

19:23:52 <ETUT1\_30> donc il faut forme un groupe a chaque atelier

19:24:05 <EtuT1\_16 > ça dépend de ce que demande le prof

19:24:17 <EtuT1\_16> et c'est dépendant de ce sur quoi tu veux travailler

19:24:48 <EtuT1\_30> je n'ai pas de précision pour le 1 er taf de méthode et scéná

19:24:52 <Assist1> si l'enseignant le demande EtuT1\_30

19:24:56 <EtuT1\_16> par exemple, pour le travail sur le choix d'un mot et sa définition, prends ce qui t'intéresse et tu verras avec qui tu tombes

19:25:32 <Assist1> exact EtuT1\_16

19:25:36 <EtuT1\_16> ça peut etre bien et sympa de travailler avec plusieurs personnes

19:25:49 <\_ > pourriez vous repondre à ma question générique et transversale

19:25:52 <EtuT1\_30> je l'ai déjà fait mais ensuite faut il l'envoyer sur la plate forme et attendre

19:26:25 <Assist1> quel est la question car je ne l'ai pas vu

19:26:32 <EtuT1\_39> Assist1 je ne comprends pas à quoi tu répons exact à EtuT1\_16.... glups  
..

19:26:53 \* EtuT1\_15 a quitté (timeout)

19:26:59 \* EtuT1\_20a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:27:32 <EtuT1\_20> Bonjour à tous....

19:27:37 \* EtuT1\_30a quitté (timeout)

19:27:37 <EtuT1\_7> salut

19:27:39 <Assist1> je n'ai pas son nom, qui est l'étudiant qui parle de la question générique et transversale

19:27:39 <EtuT1\_16> bonjour

19:28:01 <ETUT1\_20> un petit peu de lexiomil ????

19:28:04 <EtuT1\_15> Bunsoir.

19:28:23 <EtuT1\_16> c'est l'inconnu Assist1

19:28:24 <\_> pourquoi les tâches ne sont elles pas créés dès le début des sessions pour tous les cours par tous les enseignants en même temps de manière à unifier et permettre la création d'un vrai planning de travail qu'il soit en équipe ou individuel

19:28:37 <\_> EtuT1\_20 a des solutions

19:28:47 <Assist1> oui mais qu'elle est la question

19:28:47 <\_> le xanax est pas mal aussi

19:28:53 <Assist1> de l'inconnu

19:28:55 <ETUT1\_20> oui...

19:28:57 <\_> EtuT1\_36

19:29:19 <Assist1> donc EtuT1\_36 qu'elle est ta question

19:29:37 <\_> pourquoi les tâches ne sont elles pas créés dès le début des sessions pour tous les cours par tous les enseignants en même temps de manière à unifier et permettre la création d'un vrai planning de travail qu'il soit en équipe ou individuel

19:30:25 <ETUT1\_20> je te rejoins complètement EtuT1\_36...

19:30:26 <Assist1> EtuT1\_36 normalement vous avez toutes les taches de la phase 1

19:30:30 <EtuT1\_39> et je rajouterai bien mettre des verbes d'action qui permettent une compréhension complète de ce qu'il y a à faire

19:30:56 <EtuT1\_16> si vous allez dans vos taches, vous avez tout, non?

19:30:57 <\_> n

19:30:59 <EtuT1\_3> ou pourquoi pas un calendrier unique sur lequel tout les cours de la phase sont répertoriés avec les échéances...

19:31:04 <\_> nan désolé Assist1

19:31:07 <\_> c'est pas le cas

19:31:07 <EtuT1\_34> oui c'est souvent énigmatique!

19:31:09 <Assist1> pourquoi pensez vous qu'il manque des taches?

19:31:10 <EtuT1\_39> par ce que lire n'est pas assez précis et en tant que IPM, on va nous demander de mettre des verbes d'action d'objectifs pédagogiques précis...-🙄

19:31:20 <\_> je m'appelle fouras

19:31:22 <\_> ...

19:31:28 <\_> j'ai pas le temps de décrypter

19:31:36 <ETUT1\_20> ah intéressant cher père..

19:31:55 <\_> de plus, l'ensemble des enseignements n'a pas été acté

19:32:00 <\_> on attend

19:32:04 <ETUT1\_20> il est vrai que parfois les consignes restent assez énigmatiques..

19:32:12 \* EtuT1\_15 a quitté (timeout)

19:32:17 <\_> le planning est souvent serré pour certains distant pour d'autre

19:32:23 <Assist1> vous avez pourtant un tableau qui récapitule les taches

19:32:34 <Assist1> pour les consignes

19:32:35 <\_> il y a une inscontance entre medium et media

19:32:42 <EtuT1\_3> les tâches oui mais pas les échéances

19:32:57 <Assist1> vous pouvez demander à l'enseignant un complément d'information

19:32:57 <ETUT1\_20> planning serré ne permettant pas pour certains..et je me compte parmi une appropriation des savoirs..

19:33:16 \* EtuT1\_18 a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:33:23 <Assist1> si les échéances sont également dans le tableau

19:33:46 <EtuT1\_34> à chaque fois c'est 50 messages pour comprendre ce qu'il y a à faire , pour quand , avec qui ....

19:33:49 \* EtuT1\_15 a quitté (timeout)

19:33:53 <\_> tu ne comprend pas où on veut en venir

19:34:00 <ETUT1\_20> un peu compliqué donc et très peu recommandé d'être dans l'application sans appropriation..complète des savoirs

19:34:10 <\_> je pense qu'e je suis pas le seul pr cela que je parle en ces termes

19:34:21 <EtuT1\_16> si vous cliquez sur chaque tache, l'échéance apparait

19:34:27 <EtuT1\_16> échénace

19:34:33 \* EtuT1\_15 a quitté (timeout)

19:34:36 <EtuT1\_16> échéance

19:34:37 <Assist1> non EtuT1\_36 e ne comprend pas où est le problème

19:34:56 <EtuT1\_3> ha oui, j'avais pas vu que les échéances étaient dans le tableau... submergé que je suis...

19:34:58 <\_> personnellement la cohérence entre les modules

19:35:09 <\_> nous suivons une formation en ingénierie de la formation

19:35:23 <\_> il n'y a pas de recoupement entre les enseignements à l'heure actuelle

19:35:24 <EtuT1\_15> Comment fait on le filtrage des mails?


19:35:32 <EtuT1\_34> est ce voulu d enous faire ramer en collectif avant d'avoir des infos claires ?

19:35:49 <Assist1> la cohérence se fait sur l'ensemble de la formation

19:35:56 <Assist1> avec au final le projet

19:36:00 <\_> de ce fait il ya une perte

19:36:00 <Assist1> le stage

19:36:00 <EtuT1\_39> nous sommes je crois des beta testeurs également et sujets de recherche -  


19:36:04 \* ETUT1\_30a rejoint le Tchat m2i2013\_2014\_ead

19:36:06 <Assist1> et le mémoire

19:36:15 <EtuT1\_7> EtuT1\_15, il faut voire le message de presentation de Enseig1 , il a bien expliqué comment faire

19:36:25 <\_> c'est dommage car les enseignements se recoupe mais la perception entre les exercices à une incidence faible

19:36:35 <\_> alors que certains enseignement sont complémentaires

19:36:36 <EtuT1\_15> Merci

19:36:49 <Assist1> merci EtuT1\_7 pour la réponse

19:37:01 \* ETUT1\_30 a quitté (timeout)

19:37:34 <EtuT1\_7> EtuT1\_15, tu vois la vidéo sur la page d'accueil ?

19:37:52 <Assist1> là il faut voir avec les enseignants, ils rédigent leur scénario de cours en fonction

19:38:09 <Assist1> de ce que vous devez acquérir

19:38:44 <EtuT1\_15> Oui mais j'avoue que je l'ai pas visionné.

19:39:48 <Assist1> Il n'y a pas beaucoup de vidéo disait l'un d'entre vous donc il faut profiter de celle qui sont à disposition 😊

19:40:32 <Assist1> je pense que je vais revoir le nbre de personne par skype pour qui la prochaine fois

19:40:42 <Assist1> nous puissions nous parler

19:40:58 <Assist1> pour ce soir pouvons nous en rester là ?

19:41:08 <EtuT1\_3> Merci Assist1 et bonsoir tout le monde

19:41:21 <ETUT1\_20> Merci à vous tous et bon courage...

19:41:24 <EtuT1\_34> ah ?

19:41:34 \* EtuT1\_3 a quitté le Tchat

19:41:35 <EtuT1\_12> Je dois bientôt vous laisser... Assist1, merci pour cet échange. Il serait peut-être plus pertinent de n'échanger qu'à 3 ou 4 personnes pour ne pas partir dans tous les sens.

19:41:44 \* EtuT1\_28 a quitté le Tchat

19:42:01 <Assist1> je vous déposerai un nouveau doodle limité

19:42:05 <EtuT1\_15> Merci à vous.

19:42:33 <Assist1> pour que nous puissions avoir un échange synchrone

19:42:46 <Assist1> et audio

19:43:13 \* EtuT1\_15 a quitté (timeout)

19:43:14 <EtuT1\_39> Merci à vous tous. Bonne soirée. Bonne continuation.

19:43:22 <Assist1> pour le moment je vous dit bonne soirée

# TABLE DES MATIERES

<b>RESUME .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>CITATIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>4</b>
<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>8</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>10</b>
<b>LISTE DES EXTRAITS .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE .....</b>	<b>15</b>
<b>PARTIE 1 – CADRE CONTEXTUEL : LA FORMATION ET LE TUTORAT A DISTANCE ET EN LIGNE A L’UNIVERSITE .....</b>	<b>26</b>
<b>CHAPITRE 1 .....</b>	<b>27</b>
<b>1 L’ENVIRONNEMENT DU TUTORAT A DISTANCE ET EN LIGNE .....</b>	<b>27</b>
1.1 L’université numérique et la formation à distance .....	29
1.1.1 L’intégration des technologies de l’information et de la communication dans les universités françaises .....	29
1.1.2 L’enseignement et l’apprentissage en ligne .....	33
1.1.3 Le développement de la formation à distance à l’université .....	36
1.2 Les espaces et outils numériques pour la formation à distance .....	41
1.2.1 Les plateformes et outils technologiques .....	41
1.2.2 L’usage du numérique dans la formation à distance .....	45
1.2.3 L’impact des outils numériques sur l’enseignement et le tutorat .....	49
1.3 La posture des acteurs de la formation à distance.....	54
1.3.1 Les nouvelles compétences pour l’enseignant à distance .....	54
1.3.2 Nouvelle temporalité et multiples distances .....	58



1.3.3	Une coopération nécessaire pour la réussite de l'étudiant à distance .....	60
1.4	Bilan du chapitre.....	62
<b>CHAPITRE 2 .....</b>		<b>63</b>
<b>2</b>	<b>UN TUTORAT POUR LA FORMATION A DISTANCE ET EN LIGNE .....</b>	<b>63</b>
2.1	Le tutorat à distance pour l'université.....	65
2.1.1	Le tutorat à distance et ses acteurs.....	65
2.1.2	Une identité pour tutorat à distance et en ligne .....	69
2.1.3	Un tutorat expert ou académique .....	72
2.2	Une place et une fonction pour le tutorat à distance .....	76
2.2.1	Un rôle polysémique pour le tuteur.....	76
2.2.2	Des fonctions identifiées .....	78
2.2.3	Des modalités d'interventions et ses espaces numériques .....	83
2.3	Le caractère communicationnel de l'activité tutorale .....	88
2.3.1	La nécessité d'une communication active.....	88
2.3.2	L'attente des publics en matière de tutorat.....	91
2.3.3	La ritualisation dans les échanges.....	95
2.4	Bilan du chapitre.....	98
<b>CHAPITRE 3 .....</b>		<b>99</b>
<b>3</b>	<b>METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>99</b>
3.1	Observer le tutorat en terrain numérique.....	101
3.1.1	Notre posture de chercheur présent sur le terrain .....	101
3.1.2	L'observation du tutorat en terrain numérique .....	103
3.1.3	Entre symétrie et asymétrie des terrains et des publics.....	107
3.2	Une enquête multisituée : description des terrains .....	111
3.2.1	La mise en scène du tutorat transversal à distance .....	111
3.2.2	La présentation du premier terrain de recherche (M2g).....	118
3.2.3	La présentation du deuxième terrain de recherche (M2i).....	122

3.3	Une collection de données multimodales : présentation du corpus .....	127
3.3.1	La collecte des données dans les différents outils .....	127
3.3.2	L'organisation des données collectées .....	131
3.3.3	L'observation des données organisées en collections .....	133
3.4	Bilan du chapitre .....	139
<b>PARTIE 2 – ANALYSE DES ECHANGES COMMUNICATIONNELS D'UN TUTORAT multimodal : EMERGENCE D'UNE ACTIVITE TUTORALE TRANSVERSALE.....</b>		<b>140</b>
<b>CHAPITRE 4 .....</b>		<b>141</b>
<b>4</b>	<b>LES ECHANGES TUTORAUX : LA DEMARCHE DE COMMUNICATION DU TUTEUR TRANSVERSAL.....</b>	<b>141</b>
4.1	Le tutorat asynchrone proactif : anticipation des besoins étudiants .....	143
4.1.1	L'interaction proactive du tuteur transversal.....	143
4.1.2	L'anticipation de la demande d'information dans le forum de discussion.....	145
4.1.3	La proactivité dans le courrier électronique .....	156
4.2	Le tutorat asynchrone réactif : répondre à la demande des étudiants .....	161
4.2.1	L'interaction réactive du tuteur transversal .....	161
4.2.2	Une réponse collective à la demande dans le forum.....	162
4.2.3	La personnalisation de la réponse dans le courrier électronique .....	172
4.3	Le tutorat synchrone : prolongement des échanges asynchrones .....	179
4.3.1	L'interaction synchrone écrite .....	179
4.3.2	La conversation synchrone : similitudes avec les autres médias de communication 181	
4.3.3	L'organisation des conversations synchrones dans l'activité tutorale .....	186
4.4	Bilan du chapitre .....	192
<b>CHAPITRE 5 .....</b>		<b>193</b>
<b>5</b>	<b>LES INTERVENTIONS TUTORALES : L'ACTIVITE DU TUTEUR TRANSVERSAL .....</b>	<b>193</b>

5.1	L'identification et l'interprétation de la demande étudiante .....	195
5.1.1	L'identification de la demande des étudiants .....	195
5.1.2	L'intervention entre généralisation et individualisation.....	203
5.1.3	Le lien social et la proximité dans l'activité tutorale transversale.....	213
5.2	L'organisation de la réponse tutorale transversale.....	222
5.2.1	Les multiples réponses pour l'intervention tutorale.....	222
5.2.2	Une interaction cohérente sur la plateforme de formation .....	226
5.2.3	Une trajectoire de la réponse tutorale entre les outils de communication.....	229
5.3	L'activité croisée entre les échanges asynchrones et synchrones .....	234
5.3.1	L'accueil pour créer du lien et de la proximité.....	235
5.3.2	La diffusion de l'information et le partage de connaissances .....	238
5.3.3	L'aide à la demande .....	240
5.3.4	Le suivi des étudiants au quotidien.....	241
5.4	Bilan du chapitre.....	244
<b>CHAPITRE 6 .....</b>		<b>245</b>
<b>6</b>	<b>L'ANALYSE DE LA SITUATION TUTORALE TRANSVERSALE .....</b>	<b>245</b>
6.1	La réalité de terrain de l'activité tutorale transversale .....	247
6.1.1	Contexte de l'activité du tuteur.....	247
6.1.2	Déroulement des actions réalisées par le tuteur.....	251
6.1.3	Les trois grandes temporalités de l'activité tutorale transversale .....	256
6.2	Les étapes saillantes de l'activité tutorale transversale .....	259
6.2.1	L'organisation de l'espace et de l'activité d'information .....	259
6.2.2	L'accueil et l'instauration d'une communauté d'apprenants .....	261
6.2.3	De la présence et de la proximité pour un suivi au quotidien.....	263
6.3	La situation du tutorat transversal dans les dispositifs actuels .....	269
6.3.1	Analyse des situations d'activités tutorales prescrites face au réel.....	269
6.3.2	Un savoir professionnel pour le tuteur transversal .....	272

6.4	Bilan du chapitre .....	287
<b>CHAPITRE 7 .....</b>		<b>288</b>
<b>7</b>	<b>PROPOSITION POUR UN TUTORAT TRANSVERSAL A DISTANCE ET EN LIGNE DANS LES UNIVERSITES.....</b>	<b>288</b>
7.1	Le champ d'action et les caractéristiques d'une démarche tutorale transversale ...	289
7.1.1	Le tutorat transversal entre encadrement et accompagnement .....	289
7.1.2	Les caractéristiques de la démarche tutorale transversale .....	292
7.1.3	Une identification les actions tutorales transversales.....	296
7.2	La description des composants du tutorat transversal.....	298
7.2.1	Un public étudiant identifié .....	298
7.2.2	Un tuteur transversal compétent et missionné .....	300
7.2.3	Les ressources apportées par les autres acteurs de la formation.....	302
7.2.4	Un espace organisé.....	303
7.2.5	La mise en interaction des composants de l'activité tutorale transversale.....	306
7.3	Des préconisations pour le tuteur transversal .....	308
7.3.1	Organiser l'information et informer les étudiants.....	308
7.3.2	Accueillir et suivre les étudiants pendant la formation .....	312
7.3.3	Instaurer un dialogue en continu.....	314
7.3.4	Agir pour une démarche de qualité .....	318
7.3.5	Partager les responsabilités entre les acteurs de la formation .....	320
7.4	Bilan du chapitre .....	324
<b>CONCLUSION GENERALE.....</b>		<b>326</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>333</b>
<b>ANNEXES .....</b>		<b>350</b>
<b>Annexe 1 : Répartitions des messages par thème et par mode de production .....</b>		<b>351</b>
<b>Annexe 2 : Sujets de discussions par mode de communication, thèmes et outils .....</b>		<b>352</b>
<b>Annexe 3 : Discussions issues du forum, citées dans la thèse .....</b>		<b>361</b>

<b>Annexe 4 : Discussions issues du courrier électronique citées dans la thèse .....</b>	<b>404</b>
<b>Annexe 5 : Florilèges de discussions issues des clavardages citées dans la thèse.....</b>	<b>425</b>
<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>462</b>