

La formation des enseignants à l'encadrement télématique

Martine Chomienne, Conseillère pédagogique— Service de la recherche et du développement Cégep@distance

Sylvie Pelletier, Professeure de français— Collège Lionel-Groulx et tutrice Cégep@distance

Bruno Poellhuber, Conseiller pédagogique— Collège de Rosemont

Les institutions de formation à distance misent de plus en plus sur l'utilisation des moyens de communication en ligne pour briser l'isolement des apprenants, pour soutenir leur motivation et pour renforcer les dispositifs d'encadrement des élèves (Visser, 2002; Glickman, 2002). L'utilisation de ces outils soulève des questions sur le rôle du tuteur dans un environnement de formation à distance et fait ressortir de nouveaux besoins de formation.

BESOINS DE FORMATION

En 1998, le Cégep@distance mettait en ligne ses premiers cours. Certains expérimentaient le potentiel de communication d'Internet pour briser l'isolement des élèves, augmenter leur motivation et leur permettre de mettre en jeu des stratégies d'apprentissage basées sur une approche socio-constructiviste impliquant la collaboration entre apprenants.

La position du Cégep@distance quant à l'offre des cours en ligne était encore prudente; il continuait de produire des cours par correspondance (cours imprimés) où l'encadrement par téléphone était le mode privilégié des interactions des étudiants avec leur tuteur.

En 2002, alors que les statistiques de branchement Internet faisaient état d'un bond considérable dans la population québécoise, le Cégep@distance s'apprêtait à lancer plusieurs cours en ligne. Ces cours, soit entièrement virtuels, soit comprenant certains documents pédagogiques imprimés, étaient tous offerts avec devoirs et encadrement Internet via la plate-forme de diffusion des cours (SOCI) que le Cégep@distance avait développée à l'interne, quelques années auparavant.

À l'instar de plusieurs institutions de formation à distance et comme le recommandait de plus en plus la littérature (Salmon, 2000; Barker, 2002; Bennet and Marsh, 2002), le Cégep@distance entreprenait alors de former ses tuteurs à leur nouveau rôle. Celui-ci était encore mal connu; il devait être défini par et avec les tuteurs au fur et à mesure des sessions de formation qui étaient proposées.

Deux expériences de formation ont eu lieu, l'une en 2002-2003 et l'autre en 2003-2004. C'est à l'occasion de celle offerte en 2003-2004 que nous avons mis au point un modèle de formation visant l'implantation d'activités de collaboration et de soutien à la motivation. C'est donc de celle-ci dont il sera question lors de cette présentation.

LA FORMATION DANS LE CADRE D'UNE RECHERCHE PAREA

La formation des tuteurs à l'encadrement télématique a constitué la première phase d'une recherche-action financée par le programme d'aide à la recherche sur l'enseignement et l'apprentissage du ministère de l'Éducation du Québec.

Résumée brièvement, la problématique de la recherche fait état du problème des taux d'abandons élevés en formation à distance et mise sur le potentiel des outils de communication présents dans les cours en ligne pour créer chez les élèves un sentiment d'appartenance à un groupe et la motivation nécessaire à la persévérance dans des études à distance.

Une hypothèse centrale de la recherche est que l'utilisation adéquate des outils de communication par les tuteurs au moment de la diffusion des cours doit développer chez les élèves un niveau de motivation, de perception de présence sociale du tuteur et des autres élèves qui leur permettra de persévérer davantage dans ces cours que dans ceux dans lesquels ce potentiel n'est pas exploité. L'utilisation adéquate doit être orientée vers la création chez les élèves d'un sentiment d'appartenance à une communauté et vers l'introduction d'activités d'apprentissage collaboratif.

À l'issue de la formation, les tuteurs allaient encadrer à travers la plate-forme du Cégep@distance, les élèves qui de plus en plus nombreux choisissaient les cours en ligne et les cours avec devoirs et encadrement Internet.

La deuxième phase de la recherche consistait à suivre les élèves et les tuteurs pendant la diffusion des cours avec encadrement télématique et à comparer les taux de persévérance et de satisfaction des élèves à ceux des élèves qui suivaient les mêmes cours avec encadrement traditionnel par téléphone.

Fin octobre 2003 quatre tuteurs étaient recrutés dans quatre cours du Cégep@distance, choisis selon les critères suivants :

- cours présentant un fort taux d'abandons;
- cours à haut volume d'inscriptions;
- cours dans lesquels l'introduction d'activités d'apprentissage collaboratif serait significative;
- cours ayant un équivalent cours imprimé.

Un plan préliminaire de formation était remis lors d'une rencontre qui marquait le démarrage du projet. Cependant, le design pédagogique de la formation destinée aux apprenants-tuteurs avait été basé sur une approche socio-constructiviste et postulait que, l'apprentissage étant un phénomène actif de construction plutôt que d'acquisition de connaissances, les apprenants-tuteurs allaient construire leurs connaissances en interagissant entre eux, alors que le formateur interviendrait pour soutenir ce processus de traitement de l'information.

La formation se déroulait complètement en asynchrone en utilisant les outils de communication de la plate-forme SOCI (la messagerie et les forums), plaçant ainsi les tuteurs-étudiants dans une situation authentique, la même que celle offerte aux élèves qu'ils allaient par la suite encadrer. Elle s'est étendue sur une période de quatre mois avec des activités proposées aux étudiants à chaque début de semaine pendant les cinq premières semaines, suivies d'un moment de pause pour la fin de la session d'automne dans les Cégeps et le temps des fêtes. Les activités intensives ont repris le 15 janvier, pendant sept semaines, pour se terminer début mars.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le plan de cours indiquait qu'à l'issue de leur formation, les tuteurs-apprenants devaient avoir développé les compétences et les habiletés nécessaires pour accéder et utiliser le système d'offre de cours par Internet, la plate-forme SOCI. Ils auraient acquis l'expérience et la confiance nécessaires à l'utilisation d'un système de forums comme ressource clé dans la construction d'une communauté d'apprentissage en ligne.

De plus, ils seraient capables de mobiliser leurs élèves à travers une participation à des activités interactives simples; ils auraient développé la pratique de l'écriture et de la communication en ligne et auraient démontré leur capacité à collaborer entre eux.

L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE

L'approche pédagogique retenue s'est inspirée des phases du processus d'enseignement/apprentissage à travers les téléconférences et de la proposition d'activités en ligne de Salmon, (2000, 2002) ainsi que du modèle d'apprentissage collaboratif à distance de Henri et Lundgren-Cayrol (2001).

Le modèle en cinq étapes de Salmon a d'abord permis aux tuteurs-étudiants de se familiariser avec les problèmes d'accès et de motivation que peuvent rencontrer leurs élèves dès les débuts de leur apprentissage. Par la suite, une fois l'accès réussi, il faut rapidement commencer à construire une communauté d'apprentissage. La première action est que chacun (animateur et élèves) se présente en ligne, ce qui permet de familiariser les apprenants à l'utilisation de substituts à l'absence de langage corporel et d'autres signes de communication du langage verbal. Un exercice sur la netiquette, les émoticons, les « binettes » a pour avantage de dégeler les participants et de créer un premier contact.

C'est dans les termes ci-dessous qu'un tuteur-apprenant s'est présenté dans le forum *Qui suis-je?*¹

Qui suis-je ? Question piège ! ;-) Aujourd'hui, je suis un peu %-) et plus ou moins :)
 Des fois, je peux être un peu :->, mais j'aime bien faire le *:o)
 Je suis 8-() depuis déjà vingt ans et tuteur depuis 2 ans.
 J'ai deux 3:] que vous pouvez aller voir sur mon site www.xxxxx

... J'ai une maîtrise en langues, etc. ... et comme vous voyez j'ai bien fait mes devoirs cette semaine et suis allée voir le site <http://www.dicofr.com/divers/smiley.html>
 Sérieusement j'ai bien aimé la formation la semaine passée. Bravo et au plaisir
 Un étudiant :->

;-) (clin d'œil), %-) (fatigué), :) (content),

:-> (sarcastique), *:o) (clown),

8-() (professeur),

3:] (chiens),

:-> (très content).

Après ces premières activités, la formation aborde les thèmes qui seront traités dans les phases de partage d'information, de construction des connaissances et de développement (consolidation et ouverture). Ces thèmes sont :

- le rôle du tuteur dans un dispositif d'encadrement en ligne;
- la conception/création d'activités collaboratives;
- les stratégies de soutien à la motivation.

¹ Pour satisfaire la curiosité du lecteur, nous donnons la signification des binettes.

De plus, un thème transversal a été présent tout au long de la formation; il s'agissait de celui de la réflexion sur le processus d'apprentissage et de la coordination des actions.

LE DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Le traitement des trois thèmes a été effectué de façon semblable. Chacun a occupé de quatre à cinq semaines du temps de formation et l'animation par le formateur sert d'exemple; les apprenants-tuteurs observent et reconnaissent chez l'animateur les comportements qu'ils auront à adopter. Par exemple, les apprenants ont vu le formateur recentrer la discussion sur le thème alors qu'elle s'en était éloignée quelque peu pour se fixer sur la surcharge d'information et la manière de la contrôler.

Différentes stratégies déclenchent la participation des apprenants. Entre autres, à plusieurs reprises, ils sont alimentés par des articles de référence qui doivent leur permettre d'enrichir leurs connaissances et de les réorganiser en fonction des nouvelles informations qu'ils acquièrent.

- **Le rôle du tuteur en ligne**

Un forum a été ouvert sur ce thème invitant les apprenants-tuteurs, à partir d'une réflexion et d'une discussion entre eux sur leur rôle comme tuteur des cours par correspondance, à commenter plusieurs articles sur le rôle des tuteurs dans un dispositif d'encadrement en ligne. L'objectif de l'activité était qu'ils s'entendent sur les rôles qu'ils vont avoir à assumer dans les cours avec encadrement télématique.

Il y a eu 45 interventions qui ont permis aux tuteurs-apprenants de commenter et de s'approprier en les jouant et en les voyant mis en jeu par leur formateur, plusieurs aspects des rôles des tuteurs qui étaient expliqués dans les articles. Parmi celles-ci, 10 sont venues du formateur, les quatre tuteurs ont contribué à peu près à part égale aux 35 autres.

Un peu avant l'échéance du temps alloué pour le traitement de ce thème, l'animateur demande aux participants de faire une synthèse du rôle du tuteur en ligne. Il commente la synthèse que les étudiants font en collaboration et la complète au besoin.

Les rôles qui ont été retenus sont les suivants :

- Le tuteur est **administrateur** : il donne des informations d'ordre administratif, il fournit un soutien technique (il règle certains problèmes des étudiants lorsqu'il en est capable ou alors il oriente l'élève vers la ressource appropriée).
- Il est **motivateur, pédagogue-facilitateur** : il motive les étudiants à consulter les forums et à y contribuer. Il motive en donnant du feed-back dans un laps de temps court, il encourage, il apprécie et il anime. Il explique, il répond aux questions.

- Il est aussi **organisateur** : il est hôte social, fait les présentations, établit le menu de la raison d'être du forum, donne les objectifs, explique les règles de participation. Il gère les relations interpersonnelles, empêche l'isolement des élèves car il est conscient que les difficultés relatives aux relations sociales (l'isolement) conduisent bien plus souvent à des désengagements et des abandons des étudiants que les difficultés techniques. Il organise l'information dans les forums, surtout lorsque les échanges commencent à être importants et que les participants commencent à ressentir la surcharge d'information et cette fonction dépend de l'interface du dispositif d'encadrement. Il ramasse les contributions disparates et fait des synthèses des informations afin de faciliter les échanges.
- Enfin, le tuteur est **confesseur** : il écoute et fait preuve d'empathie.

Dans toutes ces différentes fonctions, le tuteur doit être le leader, le chef du groupe, il doit jouer un rôle actif. Certains de ces rôles peuvent être partagés. Le rôle de facilitateur par exemple peut être assumé à différents moments par les élèves.

Dans cette activité, les participants ont vécu **les trois composantes de l'apprentissage collaboratif en ligne**. Dans une situation d'apprentissage collaboratif, ils ont partagé et échangé des informations, ils ont structuré les informations et les ont intégrées à leurs connaissances antérieures sur le rôle du tuteur à distance.

- **La conception/création d'activités d'apprentissage collaboratif**

L'objectif de cette activité, énoncé dans la description du forum sur ce thème lors de son ouverture et dans le premier message invitant les tuteurs apprenants à y participer était de faire planifier par chacun (mais en équipe), une stratégie pour favoriser la collaboration entre leurs élèves. Ils devaient alors mettre en oeuvre cette stratégie au moment où commençait l'expérimentation.

Plusieurs sous-objectifs étaient reliés à cette activité :

- Les étudiants-tuteurs devaient apprendre à planifier un travail d'équipe et développer des compétences de haut niveau telles que la synthèse, la critique et l'argumentation.

Chaque activité était décrite en fonction d'un certain nombre de paramètres dont un gabarit était envoyé aux participants.

Une tutrice a par exemple imaginé après en avoir soumis une première version à ses pairs le scénario suivant pour favoriser l'apprentissage collaboratif chez ses élèves dans le cours de français : *Écriture et littérature*.

SUJET DE L'ACTIVITÉ	Ouverture de quatre forums : <ul style="list-style-type: none"> - <i>le verbo-moteur (ou café pédagogique)</i> - <i>les courants littéraires au programme</i> : le classicisme et le romantisme - <i>les œuvres au programme</i> : <i>Les femmes savantes</i> et <i>Les Rêveries du promeneur</i> - <i>l'analyse littéraire</i> (c'est le but ultime du cours) <i>pour en savoir plus...</i>
OBJECTIFS	Les forums permettront aux étudiants d'échanger, de s'informer, de s'encourager.
NOMBRE DE PARTICIPANTS	Tous les élèves seront invités à participer aux forums. Le groupe entier devrait interagir... ou du moins lire les interventions.
DURÉE	Les forums seront ouverts durant tout le cours puisque les élèves s'inscrivent à des moments différents et qu'ils n'en sont pas tous au même point ² .
DESCRIPTION DU RÔLE DU TUTEUR	Motivateur, expert, facilitateur, modérateur.
DESCRIPTION DES TÂCHES DES ÉTUDIANTS	Consulter les forums, poser des questions, répondre aux autres, se présenter sur le forum verbo-moteur, et bien sûr, échanger.

Cet exercice a servi de base à l'activité réelle qui après quelques ajustements, au moment de sa mise en oeuvre auprès des élèves s'est traduite par l'ouverture de sept forums :

- un *café pédagogique*;
- un forum sur *les difficultés techniques*;
- un forum sur chacun des *devoirs* (il y en a quatre dans le cours);
- un forum sur *l'examen final*.

L'ouverture d'un forum sur le thème du premier devoir s'est avérée importante en raison du taux élevé d'élèves qui ne remettent aucun devoir et gonflent ainsi les statistiques d'échecs, alors qu' ils ne se sont tout simplement jamais engagés dans le cours. On constate d'ailleurs que lorsqu'un étudiant a passé le cap de la remise du premier devoir, il a de grandes chances de s'acheminer vers la fin du cours.

Pour l'ensemble des étudiants-tuteurs, le traitement de ce thème s'est étendu sur quatre semaines et a généré 48 messages, huit de l'animateur et 40 des trois tuteurs.

² Le Cégep@distance fonctionne selon le principe de l'entrée continue et de la sortie variable. Dès qu'un étudiant est inscrit il reçoit le matériel pédagogique de son cours et commence son apprentissage au moment où il le souhaite.

- **Le soutien à la motivation**

L'activité sur ce thème a pris comme référence théorique le modèle de soutien à la motivation de Keller (1987), modèle en quatre composantes dit ARCS, car il base les interventions à effectuer auprès des étudiants autour des dimensions suivantes :

- l'attention : l'attention de l'étudiant doit être attirée sur le matériel pédagogique qui lui est remis;
- la pertinence (*relevance*) : la pertinence des apprentissages doit être pointée à l'étudiant. On lui expose toute la portée de ses apprentissages dans des situations non directement reliées à la matière à l'étude;
- la confiance (*confidence*) : la confiance de l'étudiant doit être activée. On lui montre qu'il a toutes les capacités et les pré-requis pour réussir;
- enfin la satisfaction est la dernière dimension des interventions de soutien à la motivation. Elle est mesurée auprès de l'étudiant à la fin de son apprentissage.

Dans le même cours de français *Écriture et littérature* voici quelques extraits de la lettre adressée aux élèves par la tutrice à l'issue de sa formation.

Vous venez tout juste de recevoir le matériel du cours « Écriture et littérature »... je vous envoie ce petit mot de bienvenue qui a pour but de vous présenter notre travail (ATTENTION),...

- Tout d'abord, D'ailleurs, nul doute que vous pourrez avantageusement transférer (PERTINENCE) certaines habiletés apprises durant cette formation dans les autres cours que vous suivrez (en français et dans d'autres matières)... Vous constaterez aussi que toute la matière du cours ne vous est pas complètement étrangère et que vous connaissez déjà certaines notions rédactionnelles de base comme, par exemple, celle qui consiste à rédiger une conclusion.
- Évidemment, en tant que tutrice, je suis là pour vous aider, guider, motiver et mes heures de disponibilité fixes...
- Vous avez donc tout en mains pour réussir : du soutien de votre tutrice (moi !), des manuels de cours fort bien faits pour soutenir votre apprentissage, de multiples services du cégep à distance. Si vous y consacrez le temps nécessaire, si vous faites bien les lectures et les exercices, la réussite de ce cours est vraiment à votre portée (CONFIANCE).
- « Êtes-vous prêts ? » Ce cours est riche en informations, vous verrez, et vous avez tous les outils nécessaires pour le réussir. Il ne vous reste qu'à débiter dès maintenant. J'ai hâte de vous lire dans le forum « café pédagogique ». Allez vous présenter tout de suite !

- **La réflexion sur le fonctionnement de l'équipe**

Étant transversal, ce thème n'a pas eu de lieu défini pour être traité et se retrouve dans plusieurs forums. Le premier forum ouvert, en général celui de socialisation, où l'on demande aux étudiants de se présenter peut servir au groupe pour réfléchir sur son processus d'apprentissage et de collaboration en groupe.

On constate que durant la formation, il n'a été qu'effleuré. Des éléments cependant ont permis d'évaluer le fonctionnement de l'équipe, à savoir :

- sa **productivité** : pour chacun des thèmes il y avait un produit à réaliser, par exemple, une synthèse pour *le rôle du tuteur en ligne*, ou la préparation d'une *activité d'apprentissage collaboratif* à mettre en place lors de l'expérimentation pour le thème du même nom. De plus, lors de l'entrevue qui a eu lieu avec chacun des tuteurs à l'issue de la formation, les trois tuteurs³ ont apporté des réponses positives à la question de leur perception de leur préparation à l'expérimentation (encadrement d'élèves dans leurs cours Internet);
- la **complémentarité des membres** de l'équipe, la cognition distribuée et l'apprentissage collaboratif : l'animateur a fait valoir le fait qu'il y avait dans l'équipe un anglophone parfaitement bilingue, à qui il a demandé de lire et de résumer pour le bénéfice des autres, des articles en anglais. De plus, l'animateur aussi a fait quelques interventions dans le forum sur la conception d'activités collaboratives pour faire prendre conscience aux tuteurs qu'ils apprenaient par la collaboration;
- la **présence virtuelle des participants** : la participation de chacun (l'apport de chacun et le sentiment que la participation de chacun est importante). Il n'y a pas eu « d'absences »⁴, les tuteurs étudiants étaient présents tous les jours dans les forums; de plus, lors de l'entrevue post formation, tous ont signifié que leurs pairs comme les animateurs jouaient bien leur rôle. Les animateurs répondaient aux questions, ils donnaient un avis d'expert, etc.

LA PHASE D'EXPÉRIMENTATION

À l'issue de la formation, une entrevue individuelle a eu lieu avec chaque tuteur. Son objectif était d'évaluer la satisfaction des étudiants. Elle a permis de constater que chacun se sentait prêt à aborder la phase d'expérimentation. Un tuteur employait même l'expression *trépigner sur la ligne de départ* pour signifier son empressement à mettre en application les productions et les apprentissages réalisés pendant la période de formation.

De plus, pendant une période de quelques semaines, même si la formation formelle était terminée, les tuteurs ont été accompagnés pour les débuts de l'expérimentation par deux tuteurs experts avec lesquels ils ont communiqué fréquemment dans un forum pour leur faire part des difficultés qu'ils rencontraient alors.

³ Nous avons perdu un tuteur par manque de disponibilité de sa part à la rentrée de janvier 2004.

⁴ Même le tuteur qui s'est désisté en janvier a terminé la première période de formation et a participé à la mesure des autres participants.

La participation active des tuteurs à la formation, les changements qui se sont opérés dans la conception de leur rôle et dans leur comportement d'apprenants en ligne, permettent d'aborder la phase d'expérimentation avec confiance. Ils interviendront pendant cette phase pour soutenir la motivation de leurs étudiants ainsi que pour favoriser la collaboration entre eux. La comparaison des résultats des groupes expérimentaux avec les groupes contrôles (dans lesquels les mêmes tuteurs ne font aucune intervention particulière) permettra d'évaluer l'impact sur la persévérance et la satisfaction des étudiants, des nouvelles mesures d'encadrement mises en place. Les résultats seront connus au printemps prochain; c'est donc à un rendez-vous en 2005 que nous vous convions pour en savoir plus.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BARKER, P. (2002). « On Being an Online Tutor », *Innovations in Education and Teaching International*, 39 (1), p. 3-13.

BENNET, S. and MARSH, D. (2002). « Are we Expecting Online Tutors to Run before they Can Walk ? » *Innovations in Education and Teaching International*, 39 (1), p. 14-21

GLICKMAN, V. (2002). *Des cours par correspondance au « e-learning »*. Paris : Presses Universitaires de France.

HENRI, F. et LUNDGREN-CAYROL, K. (2001). *Apprentissage collaboratif à distance*. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'université du Québec.

KELLER, J. M. (1987a). « Strategies for Stimulating the Motivation to Learn ». *Performance & Instruction*, v26 n8, p. 1-7.

SALMON, G. (2000). *E-Moderating The Key to Teaching and Learning on Line*. London : Kogan Page.

SALMON, G. (2002). *E-tivities The Key to Active Online Learning*. London : Kogan Page.

VISSER, L. (1998). *The development of motivational communication in distance education support*. Thèse de doctorat, Université de Twente, Vernouillet (France), 253 p.