

La formation des tuteurs à l'encadrement télématique, facteur de réussite des élèves

Le Cégep@distance offre depuis 1998 des cours en ligne diffusés sur sa propre plate-forme. Celle-ci présente des fonctionnalités favorisant le travail en équipe et l'apprentissage collaboratif. Cependant, l'expérience a montré qu'il ne suffit pas de rendre disponibles ces fonctionnalités pour qu'elles soient utilisées de façon profitable. Pourtant, dans un cours de mathématiques où elles ont été exploitées par la tutrice, au moment de leur mise en œuvre, elles ont eu une influence significative sur la réussite des élèves.

Le Cégep@distance a donc entrepris de former ses tuteurs à l'animation télématique en leur offrant une formation intitulée *Encadrement télématique 101*. Le but de cette opération était aussi de développer un modèle de formation en ligne des tuteurs, puisque le mode de formation préconisé utilisait les outils de l'encadrement à distance (la plate-forme du Cégep@distance et le téléphone).

L'expérience s'est déroulée de septembre 2002 à février 2003. Elle a rejoint cinq tuteurs qui allaient être appelés rapidement à encadrer des cours nouvellement disponibles sur Internet.

La formation a consisté en six sessions synchrones d'audioconférences d'une durée d'une heure, appuyées de présentations utilisant le logiciel NetMeeting dans ses fonctions de partage d'écran. Les tuteurs devaient aussi faire hebdomadairement des activités qui leur étaient proposées sur le site Web du cours.

L'objectif de la formation était de familiariser les tuteurs avec les concepts et les outils de l'encadrement à distance et de l'apprentissage collaboratif et de les rendre aptes à gérer la relation tuteur-élèves à distance en favorisant l'apprentissage collaboratif chez leurs élèves, une pratique qu'ils n'ont pas dans les cours imprimés.

La formation a mis en œuvre le modèle d'encadrement télématique tiré de Henri et Lundgren-Cayrol (2001), de Salmon (2000), de Teles (2000 et opérationnalisé par Chomienne (2002). Ce modèle rend compte de l'évolution d'un groupe collaboratif en ligne par :

- le branchement et la motivation;
- la socialisation et l'engagement;
- la communication des idées;
- la phase de développement et de consolidation.

À chacune de ces phases correspondent un rôle et des actions du tuteur et des étudiants. L'approche est socioconstructiviste et centrée sur l'étudiant.

Les résultats ont été analysés à partir des traces informatiques laissées sur la plate-forme, des questionnaires de suivi remplis hebdomadairement et une évaluation écrite des étudiants.

La participation des étudiants, le temps qu'ils ont passé dans le site Web du cours, leurs interventions dans les forums ont été très importants tout au long de la formation. Les étudiants ont franchi les phases de branchement, de socialisation et un début de communication des idées du modèle de formation choisi. Ils n'ont cependant pas complété le processus de réalisation d'un projet commun.

Les recommandations tirées de l'analyse de l'expérience et de l'évaluation par les étudiants sont les suivantes. Outre quelques éléments techniques, elles concernent surtout des éléments pédagogiques tel qu'orienter davantage la formation vers les préoccupations pratiques des tuteurs. De plus, si nous souhaitons demander aux tuteurs de faire autrement et plus que ce qu'ils font lorsqu'ils encadrent des cours imprimés, ils ont besoin de plus d'orientation. Il faut aussi revoir leur mode de rémunération et redéfinir leur rôle dans le contrat qu'ils signent avec le Cégep@distance. C'est ce que cette expérience permet de commencer à faire.

Références

Chomienne, M., Poellhuber, B. (2002). Un outil d'analyse pédagogique des cours en ligne. Actes du colloque ACED-ICDE Calgary mai 2002.

<http://www.cade-aced.ca/icdepapers/chomienne.htm>

Henri, F. et Lundren, C. (2001). L'apprentissage collaboratif. Québec :Presses de l'Université du Québec

Salmon, G. (2000). E-moderating: The key to teaching and learning online. London: Kogan Page.

Teles, L. (2000). Investigating the Role of the Instructor in Online Collaborative Environments. Projet 5.25 TeleLearning, Rapport de projet