

BIEN INVITER POUR MIEUX AIDER

L'APPRÉCIATION PAR LES ÉTUDIANTS DES MÉCANISMES DE DIFFUSION

Il est d'usage de dire que la majorité des étudiants qui utilisent véritablement les services d'aide mis à leur disposition sont ceux qui ont d'emblée de la facilité à réussir leurs études, alors que ceux qui rencontrent des difficultés ont souvent tendance à ne pas recourir à ces services. Ainsi, d'après un sondage du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada (RHDC, 2007), un collégien sur cinq déclare ignorer «à qui s'adresser en cas de problème ou pour savoir comment il réussit dans ses cours». Dans ce contexte, il devient primordial d'augmenter la visibilité des services d'aide en développant des mécanismes de diffusion pertinents et invitants qui inciteront les étudiants à entreprendre une démarche salutaire à leur réussite.

Plusieurs chercheurs (Karabenick et Newman, 2006; Neyts, Nils, Parmentier, Noël et Verwaerde, 2006) affirment qu'il importe d'évaluer l'ampleur de l'utilisation faite par les étudiants des mesures d'aide avant l'efficacité de celles-ci. Conséquemment, notre équipe de recherche a décidé d'évaluer la pertinence des différents mécanismes de diffusion de ces mesures mis en place au collégial. L'objectif de cette recherche était de déterminer les démarches les plus appropriées afin de mieux promouvoir les services d'aide offerts aux étudiants éprouvant des difficultés. Cet article donne un aperçu de cette recherche.

UN PORTRAIT DES ÉTUDIANTS À INVITER

Dans le cadre de notre recherche, nous avons distribué un questionnaire aux étudiants de deux cégeps en prenant soin d'y tenir à la fois compte de l'opinion des étudiants suivant un parcours normal et de celle des étudiants éprouvant des troubles d'apprentissage ou des difficultés d'apprentissage¹. De cet échantillon, 192 collégiens, dont 67 étaient au Collège Lionel-Groulx et 125 au Cégep de Sherbrooke, ont répondu au sondage, et ce, sur une base volontaire. La majorité de ces étudiants (51 %) en était à sa quatrième session au collégial, alors qu'une minorité (4,7 %) vivait sa toute première session.

Nous pouvons donc conclure de cette donnée qu'un très grand nombre de répondants avaient déjà acquis une expérience suffisante des études postsecondaires pour se prononcer sur notre sujet de façon éclairée.

À la question «Au cours de vos études postsecondaires, avez-vous déjà éprouvé des difficultés d'apprentissage liées aux stratégies d'étude, à l'oral, à l'écrit ou au calcul?», seulement 32,8 % des répondants ont répondu «jamais», un grand nombre d'étudiants (49,5 %) ont répondu «quelques fois», et le reste a répondu «souvent» (10,4 %) ou «très souvent» (7,3 %). Parmi les étudiants qui ont répondu avoir rencontré souvent ou très souvent des difficultés au cours de leurs études postsecondaires, respectivement 35,5 % et 30 % n'ont pas eu recours au centre d'aide aux études de leur établissement. Ce chiffre est le même chez les étudiants qui ont déclaré souffrir d'un trouble d'apprentissage diagnostiqué par un professionnel et rencontrer des difficultés à une fréquence marquée: 35 % d'entre eux n'ont jamais fréquenté de centre d'aide aux études. Par ailleurs, plusieurs articles sur le sujet (notamment celui de N'Guyen, Fichten, Barile et Lévesque, 2006) confirment cette donnée en indiquant que plus du tiers des étudiants, voire la moitié, souffrant d'un trouble d'apprentissage ou d'un handicap quelconque ne bénéficient pas des ressources qui sont mises à leur disposition au sein de leur établissement scolaire.

LES MOYENS DE DIFFUSION ÉVALUÉS

Le questionnaire élaboré devait déterminer l'appréciation des étudiants en regard de 25 moyens de diffusion utilisés dans des collèges et des universités ou répertoriés dans des articles scientifiques. La partie centrale de ce questionnaire, intitulée *Moyens de diffusion de l'information utilisés*, interroge l'étudiant sur son intérêt envers les différents moyens recensés et sur la fréquence (généralement le moment de la session) à laquelle il souhaiterait que ceux-ci soient utilisés. Cette section se divise en plusieurs parties dont les principales sont les moyens utilisés par l'établissement et ceux utilisés par le professeur. Le questionnaire porte également sur les moyens utilisés par l'association étudiante (messages dans le journal étudiant, messages dans l'agenda étudiant et site Web de l'association étudiante) et d'autres moyens (publicité dans les cafés et bars autour de l'établissement ainsi que la bouche à oreille par les étudiants).

¹ Il est important de signaler que l'appellation «difficultés d'apprentissage», qui peut désigner différents problèmes rencontrés par l'étudiant au cours de son cheminement scolaire, est très différente de celle reliée au «trouble d'apprentissage», qui désigne quant à elle un réel trouble neurologique affectant la réussite de l'étudiant.



MARIE-MICHÈLE ROY
Professeure
Département de français
Collège Lionel-Groulx



LOUISE SAUVÉ
Professeure (Télé-université)
Directrice du Centre de
recherche de SAVIE



NICOLE RACETTE
Professeure
Télé-université



DAVID MOISAN
Doctorant
Université Laval

La partie intitulée *Moyens utilisés par l'établissement* est la plus importante, puisqu'elle évalue seize différents moyens: trois sortes de courriels envoyés aux étudiants, les affiches, les journées thématiques, les ateliers thématiques, la section sur le site Web de l'établissement, le Web 2.0 (*Twitter* ou *Facebook*, par exemple), les cours crédités sur les stratégies d'apprentissage, les messages envoyés par marketing viral (envoi d'un courriel incitant l'étudiant qui le reçoit à le transférer à ses amis), les messages sur les pare-brise, les kiosques, les services informatisés sous forme de questionnaires, les dépliants promotionnels, les présentations dans les classes ainsi que les messages dans le journal de l'établissement.

Dans la section *Moyens utilisés par le professeur*, on retrouve moins de moyens que dans la section précédente, et ceux-ci se résument en quatre catégories: les messages dans les plans de cours, les messages dans les consignes des travaux, les contrats d'engagement et l'incitation des professeurs lors de rencontres individuelles ou collectives.

RÉSULTATS QUANT AUX MOYENS DE DIFFUSION TECHNOLOGIQUES

A priori, nous aurions pensé que les moyens de diffusion technologiques se seraient révélés les plus efficaces et les plus populaires pour rejoindre les étudiants du collégial, mais force est de constater qu'il en va autrement.

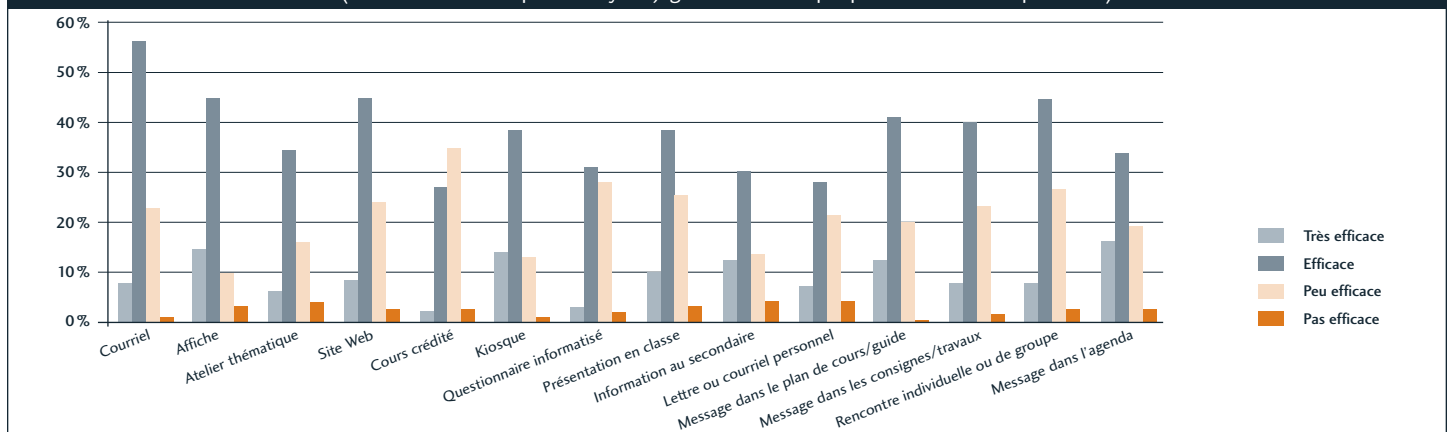
Plusieurs chercheurs se sont intéressés dans les dernières années à ce que nous pouvons traduire par le « mythe du bureau sans papier » (Sellen et Harper, 2002) et au non-avènement

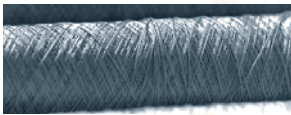
d'un mode de travail entièrement dominé par la technologie (Uyttebrouck, 2005). De fait, les méthodes dites technologiques font beaucoup moins l'unanimité auprès des étudiants que nous l'aurions cru. Si certains imputent ce phénomène à une plus grande accessibilité du papier par rapport à son substitut numérique, nous pensons qu'un autre aspect n'est pas à négliger, celui du cloisonnement des différentes sphères de la vie de l'étudiant.

Les moyens les moins populaires auprès des étudiants montrent qu'au-delà de la dichotomie diffusion technologique-traditionnelle, il y a la distinction entre la vie personnelle des étudiants et leur vie scolaire. En effet, la plupart des moyens de diffusion qui se sont avérés impopulaires peuvent davantage se rattacher à la vie personnelle des étudiants: de courts messages sur les services offerts via les technologies Web 2.0 utilisées par les étudiants (impopulaires à 66,7 %), le marketing viral (impopulaire à 78,6 %), le message sur le pare-brise (impopulaire à 87 %) ainsi que les publicités dans les bars et cafés du quartier (impopulaires à 73 %).

À l'inverse, les moyens les plus populaires auprès des étudiants appartiennent déjà à la sphère scolaire: le courriel, soit sous forme d'annonce incitant les étudiants à utiliser des services ciblés de l'établissement (populaire à 83,3 %), soit sous forme de message adressé aux étudiants afin de vérifier si ceux-ci ont été diagnostiqués comme ayant des troubles d'apprentissage (54,2 %), les affiches (67,2 %), une section sur le site Web de l'établissement (populaire à 73,4 %), les kiosques (64,1 %) ainsi que les présentations en classe (70,8 %).

NIVEAU D'EFFICACITÉ DES MOYENS, SELON LES RÉPONDANTS
(ne sont retenus ici que les moyens jugés intéressants par plus de 50 % des répondants)





Ces résultats montrent que les étudiants tiennent à conserver une séparation entre l'espace privé et l'espace public. À cet égard, le courriel, qui apparaît comme le grand gagnant des moyens de diffusion, relève de la sphère scolaire et ne fait pas, comme certains pourraient le penser, intrusion dans la vie personnelle des étudiants : il est désormais entré dans la pratique comme un outil de travail et de communication avec l'enseignant, et la majorité des étudiants possède distinctement une adresse de messagerie liée à son établissement d'enseignement (MIO, Léa ou COLNET, par exemple) et une adresse courriel personnelle.

RÉSULTATS QUANT AUX MOYENS DE DIFFUSION TRADITIONNELS (OU HUMAINS)

Il n'est pas étonnant qu'un grand nombre de répondants aient mentionné préférer que les enseignants les incitent de façon directe (personne à personne) ou indirecte (par l'entremise du plan de cours) à fréquenter les centres d'aide. À cet effet, Larue et Hrimech (2009) avaient déjà indiqué que, « pour que les étudiant[s] soient convaincu[s] des bénéfices qu'[ils] pourraient tirer [de l'aide mise à leur disposition] [...], il faudrait que les enseignant[s] tiennent compte dans la préparation de leurs enseignements de ce qui motive les étudiant[s] et c'est souvent la réussite de l'examen ».

Or, pour les étudiants, le fait de suivre à la lettre les conseils de l'enseignant est garant de la réussite d'un examen... De plus, les « techniques humaines » font sentir à l'étudiant qu'il ne s'inscrit pas dans un « parcours de réussite normalisé » (*Ibid.*, 2009), mais dans une approche adaptée à ses besoins d'apprenant, bien connus de l'enseignant.

RÉSULTATS QUANT AUX MOMENTS DE DIFFUSION

En regard du moment de la session et du type d'incitatif apprécié, alors que les étudiants préfèrent des incitatifs généraux en début de session, ils semblent vouloir aussi des incitatifs plus personnels aux moments critiques. D'une part, ils préfèrent être informés des dispositifs d'aide au tout début de la session, et ce, par différents moyens, tous généraux : 52,6 % des étudiants déclarent désirer un message dans le plan de cours, 49 % préfèrent recevoir un courriel et voir se tenir un kiosque dans le collège, et 39,6 % désirent assister à une présentation en classe des différents services qui leur sont offerts. D'autre part, les « moments critiques » constituent la deuxième période durant laquelle les étudiants désirent être sollicités. Lorsque, à l'aide d'une question à développement, nous leur avons demandé de définir ce qu'ils considéraient comme un « moment critique », ils ont répondu en grand nombre

qu'il s'agissait du moment où ils commençaient à pressentir l'échec, généralement après la mi-session et peu avant la fin de la session. Force est donc de constater qu'une grande partie des étudiants a exprimé la volonté que les ressources d'aide lui soient présentées comme un « filet de sécurité » lorsque la réussite même d'un cours est remise en question.

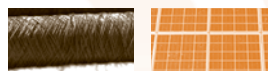
Durant ces moments critiques, les répondants veulent être incités à recourir aux services d'aide par des moyens qui sont parfois plus personnels : si 32,3 % des étudiants souhaitent alors recevoir un courriel et que 27,1 % sont interpellés par des affiches, il n'en reste pas moins que 29,7 % aimeraient que les enseignants incitent les étudiants à se rendre au centre d'aide par l'entremise des consignes des différents travaux donnés durant cette période, tandis que 33,9 % veulent que les enseignants les incitent à demander de l'aide lors de rencontres individuelles.

[...] la plupart des moyens de diffusion qui se sont avérés impopulaires peuvent davantage se rattacher à la vie personnelle des étudiants [...].

Les préférences des étudiants quant aux moments de diffusion mettent en lumière ce que Romainville (1993) qualifie de « malentendu pédagogique », soit le fait que les étudiants cherchent davantage la réussite dans l'immédiat, alors que les enseignants visent le développement de compétences à long terme chez l'étudiant. La différence fondamentale entre les étudiants qui jugent pertinent de recevoir de l'information et, conséquemment, de l'aide au début de la session et ceux qui préfèrent en recevoir à des moments critiques, voire parfois lors des examens de fin de session, serait le but envisagé par ces étudiants. Alors que les premiers chercheraient à atteindre un but de maîtrise – par lequel ils voudraient développer leur compétence –, les deuxièmes viseraient plutôt un but de performance – par lequel ils voudraient faire la démonstration de celle-ci. Ultimement, certains peuvent également faire un repli stratégique, cherchant davantage à éviter que soit faite la démonstration de leur incompétence.

EN RÉSUMÉ

Notre recherche a mis en lumière que les étudiants, bien qu'ils s'inscrivent dans une société où les nouvelles technologies prennent une place de plus en plus importante, n'adhèrent pas à cette tendance de façon systématique. Il importe pour eux de conserver un cloisonnement étanche entre ce qui appartient à



la sphère scolaire et ce qui appartient à la sphère personnelle. Ils semblent aussi plus enclins à fréquenter les centres d'aide aux études lorsque la recommandation vient directement de l'enseignant. Ils apprécient les approches personnalisées, que celles-ci empruntent la voie du courriel, du commentaire dans un travail ou de la rencontre avec l'enseignant.

Si les étudiants de notre échantillon conviennent tous de l'importance d'avoir à leur disposition des ressources d'aide, s'ils conviennent tous, aussi, de la nécessité que ces services leur soient présentés par l'intermédiaire de mécanismes de diffusion, certains d'entre eux se montrent toutefois inquiets en regard de ce qu'ils appellent le « matraquage ». Une trop grande redondance dans les messages d'incitation pourrait ainsi avoir un effet de répulsion sur certains étudiants, ce qui n'est évidemment pas souhaitable. Une des réponses obtenues à notre sondage en est d'ailleurs la preuve probante, non seulement par son contenu, mais surtout par la manière qu'elle a de l'exprimer :

« Si vous pousser trop les gens à y aller, il n'irons pas. J'ai moi-même reçus plusieurs lettres me disant d'aller au centre d'aide en français et je ne l'ai pas fait je me suis débrouiller seul et j'ai réussi. Souvent, c'est l'orgueil qui embarque...² »

Le plus grand danger devant une trop grande diversité de moyens de diffusion serait de sursaturer les étudiants de messages incitatifs et ainsi d'obtenir le contraire de l'effet recherché, ce qui, dans certains cas, peut avoir des conséquences malheureuses. ◆

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ASSOCIATION DES COLLÈGES COMMUNAUTAIRES DU CANADA, *Études pancanadiennes sur les étudiants collégiaux de première année – Rapport 1. Les caractéristiques des étudiants et l'expérience collégiale*, 2007. [http://www.rhdsc.gc.ca/fr/publications_ressources/politique_sur_apprentissage/sp_787_08_07f/page00.shtml]

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES TROUBLES D'APPRENTISSAGE, *Informations générales sur les troubles d'apprentissage*, 2008. [http://www.aqetaoutaouais.qc.ca/PDF/PDF/A/A02.pdf]

KARABENICK, S. A. et R. S. NEWMAN, *Help Seeking in Academic Settings: Goals, Groups and Contexts*, Mahwah, New Jersey, Laurence Erlbaum Associates Publishers, 2006.

LARUE, C. et M. HRIMECH, « Analyse des stratégies d'apprentissage dans une méthode d'apprentissage par problèmes: le cas d'étudiantes en soins infirmiers », *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur (Ripes)*, n° 25-2, 2009. [http://ripes.revues.org/index221.html]

NEYTS, L., F. NILS, P. PARMENTIER, B. NOËL et A. VERWAERDE, « Regards étudiants sur les dispositifs d'aide à la réussite à l'Université catholique de Louvain, aux Facultés universitaires catholiques de Mons et aux Facultés universitaires Saint-Louis », dans P. Parmentier (éd.), *Promotion de la réussite des nouveaux bacheliers à l'université. Actes de la journée d'études du 1^{er} décembre 2006*, Presses universitaires de Namur, Namur, Belgique, 2006, p. 43-59. [http://www.ciuf.be/cms/images/stories/ciuf/reussite/20061201_chap3.pdf]

N'GUYEN, M., S. C. FICHTEN, M. BARILE et J. A. LÉVESQUE, « Facilitateurs et obstacles à la réussite des étudiants handicapés », *Pédagogie collégiale*, Vol. 19, n° 4, 2006. [http://www.aqpc.qc.ca/UserFiles/File/pedagogie_collégiale/23-NguyenF.pdf]

ROMAINVILLE, M., *Savoir parler de ses méthodes: métacognition et performance à l'université*, Bruxelles, De Boeck, 1993.

SELLEN, A. J. et R. H. R. Harper, *The Myth of the Paperless Office*, Cambridge, MA, MIT Press, 2002.

UYTTERBROUCK, E., « Mais pourquoi diable ne lisent-ils pas mes notes de cours en ligne ? », *Revue de l'éducation à distance*, vol. 20, n° 1, 2005, p. 39-59.

Marie-Michèle ROY est détentrice d'une maîtrise en études françaises de l'Université de Montréal. Professeure au Collège Lionel-Groulx, elle est également chercheuse collégiale au sein du projet S@MI-Persévérance (Système d'Aide Multimédia Interactif à la Persévérance) qui offre gratuitement aux étudiants des outils d'aide en ligne dans le but de contrer l'abandon et de faciliter leur réussite.

marie-michele.roy@clg.qc.ca

Louise SAUVÉ est responsable du projet S@MI-Persévérance et est aussi professeure-chercheuse à la Télé-université ainsi que directrice du Centre de recherche de SAVIE. Elle a fait ses études à l'UQAM et à l'Université de Montréal.

lsauve@teluq.uqam.ca

Nicole RACETTE, CA, détient une maîtrise en finance de l'Université de Sherbrooke et un doctorat en psychopédagogie de l'Université Laval. Professeure de comptabilité à la Télé-université, elle s'intéresse particulièrement à la motivation à l'étude dans les cours à contenu chiffré offerts à distance. Elle est également chercheuse au sein de l'équipe de S@MI-Persévérance.

racette.nicole@teluq.uqam.ca

David MOISAN est doctorant en technologie éducative à l'Université Laval et également auxiliaire de recherche à la Télé-université pour le projet S@MI-Persévérance.

moisan.david@teluq.uqam.ca

² Commentaire de l'un des répondants à notre questionnaire.