Ian Murchison

Philippe Gagné

2012/01/01

Centres d'aide en français

Un CAF nouveau genre au collège Champlain de St-Lambert allie socialisation et apprentissage du français

CAF novateurs

Il y a deux ans, l'implantation d'une formule d'aide originale au collège de Valleyfield a inspiré l'ajout de la chronique « CAF novateurs » dans *Correspondance*. Le but : mettre en valeur des pratiques innovantes dans les centres d'aide en français (CAF) et, ce faisant, offrir des perspectives stimulantes aux différents intervenants, les responsables de CAF au premier chef. À la session d'hiver 2012, un ancien centre d'aide en langues du collège anglophone Champlain de St-Lambert devenait le tout nouveau Centre de ressources en français (CRF). Ce centre allait désormais axer ses activités sur un service de *coaching* (le terme, comme nous le verrons, est délibérément choisi) en français langue seconde. L'objectif était d'accueillir des élèves de tous les niveaux désirant améliorer leur compétence en français. Ian Murchison, coordonnateur du CRF, nous explique en quoi le centre facilite l'apprentissage du français par l'entremise du contact humain.

Q – Pourquoi parler de *coaching* dans une démarche d'aide en français? Pourquoi ne pas parler de tutorat?

Pour désigner la relation d'aide mise en place dans le cadre du Centre de ressources en français du Collège Champlain de St-Lambert, le terme *coaching* n'a effectivement pas été choisi par hasard. Évidemment, son origine étymologique et sa consonance anglaises y ont été pour quelque chose, étant donné que notre collège est anglophone. Selon le logiciel *Antidote XP*, ce mot désigne un « accompagnement individuel ou de groupe ayant pour but de développer et d'améliorer les compétences requises pour un poste en entreprise ». Dans le domaine sportif, il peut également définir un « entraînement d'une équipe ou d'un athlète ». Si l'usage de cet anglicisme est critiqué par le logiciel *Antidote*, nous avons tout de même choisi de l'utiliser parce qu'il fait allusion à la fois à la culture d'entreprise et à la culture sportive.

Dans notre collège, l'importance accordée aux activités sportives et la forte représentativité de programmes liés au monde des affaires justifient le choix de ce terme, qui permet, par exemple, d'encourager la participation d'élèves admis dans une option nommée *Sports and Marketing*, où le niveau en français est généralement faible. Par ailleurs, c'est un terme qui est familier aux élèves et qui apparaît moins formel que *tutorat*. Ce dernier point est crucial; nous verrons plus loin en quoi le service offert se veut informel et convivial.

Q – Qui sont les *coachs*?

Les *coachs* sont des élèves qui ont suivi le cours de français langue seconde le plus avancé[1] et qui se sont démarqués tant sur le plan de leurs capacités en français que sur celui de leurs facultés relationnelles. Il s'agit d'une vingtaine d'élèves exceptionnels qui priorisent le travail bien fait. Puisque nous n'offrons pas de cours de relation d'aide en français, les *coachs* sont embauchés par le CRF. Ce dernier aspect est central, en cela qu'il favorise leur implication. En tant que coordonnateur, je ne m'adresse pas à eux comme à des élèves, mais plutôt comme à des employés. Ce rapport

professionnel que nous entretenons crée un climat très dynamique : les *coachs* se sentent honorés d'être embauchés par le Collège et, bien que leur salaire soit modique, ils s'impliquent activement dans le projet du CRF.

Q – À qui s'adresse le service?

Dans un centre d'aide traditionnel, l'aide aux plus faibles est préconisée, de sorte que les élèves plus forts qui souhaitent se perfectionner peuvent se voir refuser l'aide d'un tuteur. Chez nous, environ 60% des élèves sont francophones, ce qui peut représenter un grand pan d'oubliés. C'est pourquoi notre service est ouvert à tous ceux et celles qui désirent en bénéficier. À l'hiver 2012, au moment d'instaurer le service de *coaching* , notre prémisse était que chaque niveau de cours comportait des élèves requérant une aide, que ce soit dans un cours débutant ou un cours avancé. Tous les étudiants inscrits aux cours de français obligatoires sont invités à venir profiter du service.

Q – Décrivez-nous l'encadrement offert sur le plan pédagogique.

Le plan-cadre des cours prévoit que les élèves qui participent aux *coachings* obtiennent 5% de leur note finale pour leur cours de français, à raison de 5 visites de 30 minutes, visites qui valent 1% chacune. Leur participation est toutefois optionnelle, c'est-à-dire qu'ils doivent choisir entre le *coaching* ou une tâche finale qui compte pour 5%. Offrir le choix aux élèves est essentiel, car nous savons d'expérience qu'imposer une mesure coercitive entame leur motivation.

Dès la première séance, après avoir écrit un court texte diagnostique que le *coach* corrige sur place à l'aide du logiciel *Antidote*, les élèves sont appelés à se fixer des objectifs à atteindre avant le cinquième rendez-vous. Le *coach* remplit un plan de travail, qui est entériné par l'élève. Au cinquième rendez-vous, le *coach* et l'élève font le bilan de l'apprentissage accompli, bilan qu'ils transmettent à l'enseignant. Cet encadrement a pour but de susciter une réflexion métacognitive chez l'élève accompagné. Enfin, pour assurer que le tout se déroule rondement, je supervise le travail des *coachs*. Leur performance est également systématiquement évaluée à l'aide de sondages que remplissent les élèves. Enfin, l'élève est accompagné par un seul et même *coach* tout au long des rencontres, pour assurer un suivi.

Q – L’enseignant peut-il suivre le travail des élèves?

Dès la première séance, le plan de travail peut être consulté par l’enseignant sur un site web. À l’issue de chaque rencontre, une feuille de route contenant un résumé du travail accompli lui est également accessible. Au cinquième rendez-vous, l’enseignant peut aussi prendre connaissance du rapport du *coach*. Cette communication constante est très bénéfique, elle facilite un encadrement rigoureux du travail de l’élève.

Q – Comment fonctionne le CRF sur le plan administratif?

À l’hiver 2012, au moment d’instaurer le service de *coaching*, nous ne savions pas que la demande augmenterait de manière effrénée : nous pensions au contraire peiner à susciter la participation des élèves. Pourtant, en quelques jours seulement, les inscriptions se sont multipliées. Le bouche-à-oreille avait fait son travail, si bien que très vite, la technicienne et moi nous sommes trouvés surchargés. Puisque le CRF fonctionne sur rendez- vous seulement et que ces rendez-vous doivent être pris à l’avance, nous avons dû répondre à une soixantaine de courriels par jour pendant environ une semaine. Nous avons alors changé notre mode de fonctionnement et demandé aux élèves de venir s’inscrire en personne, sur un formulaire en papier.

À compter de cet automne, les élèves pourront s’inscrire en ligne, ce qui automatisera la gestion des horaires. Malgré tout, cet aspect de l’organisation demeure le plus complexe que notre service doit gérer. Ceci étant dit, nous avons adopté dès le départ une approche que nous pourrions associer à l’école de la contingence, c’est-à-dire que nous nous sommes adaptés en mettant constamment nos processus à jour. De plus, nous avons insisté sur l’aspect participatif, en réunissant régulièrement les coachs pour recueillir leurs commen- taires. Nous avons la conviction que c’est en fonctionnant en équipe seulement qu’un pareil projet peut fonctionner.

Q – Quelles différences observez-vous entre un centre d’aide classique et cette approche en apparence moins formelle?

Jusqu’à l’inauguration du CRF, il y avait au collège un centre d’aide en langues (CAL),

qui consistait essentiellement en une salle d’ordinateurs où les élèves effectuaient des activités de grammaire sur le site web du Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD). Au CAL, l’ambiance était empreinte d’une certaine rigidité : postes d’ordinateur fixes, discipline stricte, silence exigé sous menace d’expulsion, etc. Cet esprit menait à un certain isolement et encourageait l’individualisme.

Le CRF adopte la vision inverse. Nous avons rénové la salle afin de permettre la mobilité, notamment en y disposant quelques ordinateurs portables miniatures et en y installant des tables faciles à déplacer, sans oublier des fauteuils. Le CRF est davantage un lieu d’échanges, de détente. Plutôt que de se sentir à la merci d’une discipline contraignante, les élèves se perçoivent désormais comme les maîtres du lieu.

De plus, comme je l’ai mentionné précédemment, notre service ne s’adresse pas exclusivement aux élèves faibles. Il cherche plutôt à rassembler les élèves autour d’un projet commun, celui de s’améliorer en français tout en ayant du plaisir. La valeur ajoutée de notre projet de *coaching* réside dans l’approche humaine. En effet, la dimension sociale qui est intrinsèque à la relation d’aide permet de créer un lien affectif autour de l’apprentissage du français. Le *coaching* devient alors un vecteur de motivation. Il s’agit d’un levier utile dans un contexte où l’intérêt pour l’apprentissage du français n’est pas naturel chez une grande partie des élèves anglophones et allophones. L’idée est de transcender cette résistance culturelle tout en se rapprochant d’un objectif ultime, celui de faire découvrir la langue de Molière à nos élèves.

La popularité marquée de notre service témoigne d’ailleurs de la réussite de cette nouvelle approche. Nous avons reçu plusieurs commentaires très favorables des enseignants, qui ont perçu une modulation positive de l’attitude des élèves accompagnés par des *coachs*. Nous faisons également ce constat à l’issue des excellents résultats obtenus à la suite de la compilation des sondages auprès des élèves (*voir le tableau 1*).

Tableau 1

Évaluation des coachs de français par 126 répondants* sur une échelle graduée de 1 à 5
(5 correspondant au niveau le plus élevé de satisfaction)

QUESTIONS	MOYENNE /5
1. Le *coach* m'a aidé à fixer des objectifs pertinents.	4,91
2. Le *coach* fournit de bonnes explications.	4,84
3. Le *coach* est patient et à l'écoute.	4,93
4. Je pense avoir atteint les objectifs fixés au début des séances.	4,60
5. Somme toute, je suis satisfait(e) de l'aide reçue.	4,89

*Nombre de répondants par niveau de cours : 71 x 103; 31 x 102; 19 x 101; 5 x 100

EXEMPLES DE COMMENTAIRES RECUEILLIS AUPRÈS DES ÉLÈVES DANS LES SONDAGES, EN RÉPONSE À LA QUESTION « QU'AVEZ-VOUS APPRÉCIÉ DE VOTRE EXPÉRIENCE? »

- *« J'ai adoré avoir un contact humain tout en faisant des activités de français au lieu d'être seul à l'ordinateur. »*

- *« Le service était très personnalisé. Ma coach a pris le temps de bien savoir ce que je voulais travailler et de trouver les meilleurs moyens de le faire. »*

- *« L'interaction entre les étudiants. J'ai apprécié les exercices! »*

- *« C'est plus relax d'apprendre le français dans cet environnement que dans une classe. »*

- *« Je me suis fait une nouvelle amie! »*

Ces quelques exemples démontrent la réussite de l'objectif de départ de notre projet, qui était de favoriser un échange social qui soit lucratif sur le plan pédagogique.

À l'avenir, nous allons diversifier les services offerts afin que le CRF devienne un véritable lieu de promotion du français au collège. En effet, plus qu'un simple centre d'aide, nous croyons que le CRF a le potentiel de devenir un endroit où la communauté étudiante est appelée à reconnaître l'importance de la langue française en tant qu'outil d'intégration sociale et professionnelle.

Dès cet automne, nous travaillerons à la mise sur pied de partenariats avec des organismes attachés à la promotion de la francophonie, afin notamment d'offrir des bourses à certains élèves choisissant de poursuivre leurs études universitaires en français. Nous allons aussi distribuer des publications en français issues du monde entier et fournir de l'information sur les programmes d'études offerts dans les universités francophones du Québec. Au-delà du service de *coaching* déjà offert, ces différents volets permettront, souhaitons-le, de faire valoir l'importance du français auprès des élèves de notre collège anglophone.

C’est alors seulement que nous aurons atteint notre but global, celui de rassembler les élèves autour de l’amour de la langue française!

1 Mentionnons que dans un cégep anglophone, les élèves doivent suivre au minimum deux cours de français langue seconde. Il existe quatre grands niveaux de cours, de débutant (100) à avancé (103). Les élèves sont placés dans le niveau adéquat à partir d’un classement effectué selon les résultats obtenus dans leurs cours de français au secondaire. [Retour]

Ian Murchison

Enseignant au Collège Champlain de Saint-Lambert

Philippe Gagné

Enseignant au Cégep Vanier