Michèle Frémont
2020/11/09

Centres d’aide en français

# L’Accord au cœur (et en chœur!): l’histoire collective d’un centre d’aide en français

L’Accord, le centre d’aide en français (CAF) du collège de Maisonneuve, est non seulement le plus ancien du réseau collégial (il est à vrai dire le premier centre d’aide au Québec, toutes matières et tous ordres d’enseignement confondus), mais il est aussi aujourd’hui l’un des plus populeux, avec ses 300 à 400 élèves aidés chaque session par une équipe de 50 à 80 tuteurs et tutrices. J’ai personnellement commencé à y travailler en 1987 – il s’appelait alors le Service individualisé de français écrit (SIFÉ) – et, pendant les 33 années qui ont suivi, j’y ai fait d’innombrables allers-retours, ponctués par divers projets pédagogiques d’aide en français. Si L’Accord est au cœur de mon investissement au collège de Maisonneuve, il est aussi au cœur du Département de français, du parcours des élèves et du collège lui-même. C’est donc à la fois une histoire de cœur et un travail choral, il va sans dire, puisque 25 enseignants et enseignantes[1] du département y ont travaillé au fil du temps, chacun et chacune y laissant sa marque à sa façon. Alors que je prenais ma retraite au terme de cette inoubliable (!) session d’hiver 2020, il m’a semblé avisé de dresser un historique de L’Accord, même impressionniste, afin qu’une certaine mémoire du centre d’aide se perpétue et puisse inspirer les responsables de CAF du réseau à relever les défis qui les attendent dans les années à venir.

## Les origines

En 1980, Louise Desjardins, enseignante au Département de français du cégep, fonde le SIFÉ, destiné aux élèves éprouvant des difficultés en langue écrite et souhaitant se faire aider. Dès le début, elle insiste sur l'importance d'y créer un climat de confiance et d'ouverture, ce qui restera un leitmotiv de notre centre d'aide. Puis, en 1984-1985, Louise Desjardins mène un projet de recherche-action dont le titre, *Les handicapés de l'écriture*, serait aujourd'hui politiquement peu correct, mais dont les objectifs s'avèrent néanmoins cruciaux. Sur le plan structural, il s'agit de trouver un modèle pour pérenniser le centre, qui ne doit plus dépendre des aléas des disponibilités et de l'investissement individuel des enseignants et des enseignantes ni de ressources financières réparties aléatoirement. Sur le plan méthodologique, il s'agit d'assurer le développement de l'autonomie en écriture. Par la bande, Louise Desjardins contribuera également à la réhabilitation des élèves éprouvant des difficultés en français écrit, clientèle dont elle tracera un profil psychosociolinguistique plus juste : « [Contrairement aux idées reçues, ce ne sont pas des paresseux, ils sont] très courageux et très motivés en dépit (et peut-être "à cause") des grandes difficultés qu'ils rencontrent. […] Je crois plutôt que, devant la chance de pouvoir accéder a? ce qui leur a été refusé, c'est-à-dire a? la prise en charge de leur propre écriture, ils deviennent très motivés intérieurement[2]. »

## Le mandat

Dans son petit centre d'aide, qu'elle a d'abord tenue seule, à bout de bras, Louise Desjardins a ainsi fixé le crédo : l'aide est dispensée aux plus faibles en langue écrite, sur une base volontaire, et l'apprentissage se fait par le biais de l'écriture. En outre, cette mission se réalise selon une méthode toute simple : une rencontre par semaine à heure fixe[3], la production d'un texte par semaine, la correction de celui-ci à l'aide d'un code précis, le développement de l'autonomie par l'entremise d'une méthode d'autocorrection, le suivi de la fréquence d'erreurs comme mesure du progrès de l'élève et, enfin, la constitution d'une grammaire personnalisée (un document par type d'erreurs), autant de stratégies développées dès les premières années du centre.

## Le début d'une équipe

Le local du SIFÉ est d'abord un petit bureau sans fenêtre, au quatrième étage, dans la

bibliothèque, muni d'un seul ordinateur, puis de deux, lorsque je me joins à Louise Desjardins en 1987. Cette année-là, j'entame la mise au point d'une méthode d'enseignement en langue seconde destinée aux étudiants d'origine vietnamienne, l'époque étant à l'intégration des *boat people*. Nous bénéficions alors de l'aide de la secrétaire du Service de développement pédagogique, Colette Tarasco, pour les photocopies et le soutien logistique. Nous abattons tout le travail à nous trois, mais il est vrai que l'affluence n'est pas encore trop grande au SIFÉ, une trentaine d'élèves par session au tout début.

Dans les années 90, quelques personnes se succèderont comme techniciennes au centre d'aide, dont Pascale Sirard (devenue enseignante au Département de français, à Maisonneuve, et aujourd'hui directrice des études au collège de Bois-de-Boulogne!) et Véronique Cnockaert (devenue professeure au Département d'études littéraires de l'UQAM). Mais c'est Andrée Meilleur qui restera le plus longtemps au centre comme technicienne, de 1993 au début de 2012, et marquera collègues et élèves par son investissement et sa rigueur. Pendant toutes ces années, elle sera à la fois la mémoire du centre d'aide – colligeant toutes ses statistiques et pouvant répondre à toutes les questions sur son fonctionnement – et son moteur, initiant chaque enseignant et enseignante qui y travaillera et s'occupant de lancer toutes les étapes stratégiques de la session. Les enseignants et les enseignantes se fiaient à elle, tant sur le plan organisationnel, qui devenait tentaculaire, que sur le plan grammatical. La tâche était déjà assez lourde pour que les responsables du centre d'aide et la technicienne soient à pied d'œuvre ensemble à plein temps.

Au départ d'Andrée Meilleur, le poste de technicienne est malheureusement aboli. Pendant un an, une partie de la tâche est donnée à un employé de la Direction des études, mais cette parcellisation de la tâche finit par être plus lourde qu'efficace et ne durera pas. À partir de ce moment, en soutien aux responsables du centre, des assistantes et assistants alterneront à l'accueil et seront rebaptisés pour la cause « superassistantes » et « superassistants ». À l'exception de la session d'hiver 2012 (année de la grève étudiante, est-il besoin de le rappeler!), ces ressources humaines indispensables feront aussi, dans les heures creuses, du tutorat individuel, offrant ainsi un soutien à la fois organisationnel et linguistique[4].

# Les locaux

Au fil des nouveaux besoins et de la demande grandissante, le SIFÉ devra souvent déménager, passant du réduit dans la bibliothèque, au quatrième étage, à deux bureaux : un pour l'enseignant ou l'enseignante et un autre pour la technicienne, dans le corridor du troisième étage, à côté des autres bureaux d'aide, dont ceux des psychologues. En 2000, L'Accord déménage dans un petit local au cinquième étage de la bibliothèque, avant de se voir annexer un local contigu en 2001. Avant l'ajout de ce local, les rencontres avaient lieu dans des locaux d'équipe en face du local de la technicienne. C'est finalement en 2007 que le magnifique local D-5646 nous sera octroyé, selon moi le plus beau local du cégep, qui se transforme en ruche ou en chapelle selon la lumière et l'heure.




Des élèves en plein travail dans les locaux de L'Accord.

# Le tutorat par les pairs

En l'an 2000, un tournant majeur s'opère au centre : le tutorat se fait désormais par les pairs. Jusque-là, l'aide en français s'effectuait, de façon classique, d'enseignant ou enseignante à apprenant ou apprenante. La littérature scientifique a prouvé que, sous certaines conditions[5], l'aide par les pairs pouvait s'avérer une formule d'apprentissage des plus efficaces, favorisant à la fois l'émulation chez les aidés et la consolidation des acquis chez les aidants, lesquels cherchent et doutent souvent eux-mêmes devant les élèves apprenants. La dynamique qui nourrit les deux parties devient alors un véritable processus d'apprentissage coopératif. Le SIFÉ se transforme officiellement en L'Accord à l'automne 2000. La première année de cette nouvelle formule, des étudiantes et étudiants forts sont embauchés à titre de monitrices et de moniteurs payés.

Il faudra attendre l'automne 2002 pour qu'Isabelle Godin mette sur pied le cours de monitorat, lequel est crédité en lieu et place du quatrième cours de la séquence obligatoire en français. Les élèves qui en font partie sont recrutés sur la base d'un examen de français assez exigeant. Ils suivent deux élèves chacun, dans des séances de tutorat de 50 minutes où se conjuguent entraide et grammaire. À l'hiver 2017, à partir d'un projet-pilote mis sur pied par Catherine Papillon, alors enseignante de monitorat et devenue depuis directrice adjointe à Bois-de-Boulogne, un deuxième groupe de monitorat sera créé pour donner l'occasion à plus d'élèves de devenir moniteurs ou monitrices et par le fait même accroitre les services de L'Accord. Dès lors, il y aura deux groupes de monitorat à l'automne et un seul à l'hiver, la demande diminuant toujours à cette session. Cette augmentation du bassin de tuteurs et de tutrices permettra aussi la mise sur pied des brigades volantes[6], instituées par Héloïse Masse, et le jumelage de groupes complets d'élèves du cours de renforcement afin de les soutenir dans la correction de leurs devoirs. Cette dernière mesure a été prise dans le but d'inciter la population étudiante la plus faible à fréquenter L'Accord. C'est une belle réussite!

## Le jumelage avec les assistantes et les assistants

Si la fréquence de fautes pour réussir l'Épreuve uniforme de français (EUF) et obtenir son diplôme d'études collégiales doit être au plus d'une faute tous les 30 mots, certains

élèves fréquentant L'Accord ont une fréquence d'erreurs beaucoup plus grande (allant parfois jusqu'à une faute tous les trois ou quatre mots). Il va sans dire que ces cas lourds, liés parfois à un apprentissage récent du français chez certains adultes allophones[7] ou à des troubles d'apprentissage variés chez d'autres, nécessitent un soutien plus grand que celui apporté aux autres élèves, pour lesquels une « remise sur les rails » par les moniteurs et monitrices du cours de monitorat est souvent suffisante. Dès l'automne 2001, donc dès la deuxième année de L'Accord dans sa formule de tutorat par les pairs, on commence à engager comme assistants et assistantes de futurs enseignants et enseignantes qui souvent ont des maitrises, et qui parfois sont même au doctorat, en littérature, en linguistique ou en enseignement du français langue étrangère. Pour l'embauche, ils doivent réussir un test de langue (choix multiple et correction d'une copie d'élève) et passer une entrevue qui comprend une simulation d'explication de notions grammaticales à un élève faible.

# L'informatisation du centre d'aide

## La préhistoire : le SIFÉ

Depuis le début du centre, nous avons toujours été relativement innovateurs sur le plan informatique. Au départ, un Macintosh – tout ce qu'il y a de plus moderne pour l'époque – suffit pour que les professeurs fassent les jumelages, rédigent leurs tableaux statistiques et produisent les documents grammaticaux à remettre aux élèves (nous bénéficions d'une photocopieuse dès les années 90). Pour résoudre le casse-tête des jumelages à la main, Louise Desjardins conçoit dès le départ un logiciel maison, appelé Sito. Ce logiciel, qui vaudra à sa créatrice le Prix du ministre en 1988, sera utilisé pendant des années au centre d'aide. Autour de 1991, Lisette Girouard, enseignante au département, conçoit une base de données avec FileMaker pour conserver toutes les données relatives aux inscriptions, aux caractéristiques des utilisateurs du centre ainsi qu'à son fonctionnement, ce qui facilite la génération de statistiques. Quelques années plus tard, vers 1996, nous passons au PC, et il nous faudra tout transférer dans FileMaker PC (nouvelle adaptation).

## Brancher L'Accord

Dès 2005, Andrée Meilleur et Jean-François Vallée lancent le premier volet d'une

opération appelée Brancher L'Accord, avec la contribution de Jean-François Moisan, gestionnaire de projets au Service informatique du collège. Cette initiative marque le début d'une longue collaboration entre les deux services… Toutes les informations pertinentes sur les élèves inscrits au centre d'aide (entre autres sur les cours de français suivis par les étudiants, leurs résultats, etc.) sont maintenant transférées dans FileMaker à partir d'une base de données issue de COBA, et surtout, désormais, l'opération complexe des jumelages s'y effectue directement. Plus besoin d'entrer toutes les données d'inscription d'élèves « à la mitaine »!

Par contre, à cette époque, les tuteurs et tutrices du centre remplissent encore un journal de bord sur papier où figurent, pour chaque élève, le diagnostic, le plan de travail, le contenu de chaque rencontre, le bilan, etc. L'inscription se fait par ailleurs toujours en personne, l'élève devant remettre son texte initial de 250 mots en mains propres, afin que celui-ci soit corrigé, puis permette un jumelage approprié en fonction de ce premier diagnostic. Avec le deuxième volet du projet Brancher L'Accord, toujours mené par la même équipe, les suivis de mi-session et les bilans de fin de session sont informatisés pour l'ensemble des tuteurs et des tutrices du centre à compter de 2008. Ces informations pédagogiques sur le suivi et l'amélioration des élèves en français sont envoyées par courriel aux enseignantes et enseignants du Département de français.

## OctoPuce et ses plateformes

Ensemble, Jean-François Moisan, Andrée Meilleur et les responsables consécutifs du centre d'aide[8] parviennent petit à petit à adapter le logiciel FileMaker aux besoins de L'Accord. Cependant, avec l'augmentation des inscriptions, la création des jumelages est rendue trop complexe et le système, un peu désuet. Des solutions de rechange seront mises de l'avant avec plus ou moins de bonheur pendant quelques années (les inscriptions seront faites dans un fichier Google Docs, puis entrées une à une dans FileMaker). En 2014, Lélia Tabard et Nathalie Béland entreprennent une nouvelle collaboration avec Jean-François Moisan. Il s'agit alors d'adapter OctoPuce, outil informatique déjà utilisé aux Services aux étudiants et implanté au collège de Maisonneuve depuis 2010, à ne pas confondre avec le logiciel ITSM Octopus, également utilisé dans certains cégeps. « Notre » OctoPuce est né de la collaboration entre Hélène Boulay, initialement du Service de développement pédagogique, Jean-François Moisan, du Service informatique, et Stéphane Melançon, propriétaire de

Rubrika, compagnie spécialisée en analyse, conception et programmation de logiciels sur mesure à partir de FileMaker. OctoPuce est donc adapté aux besoins du centre d'aide au cours de l'année 2014, et cette nouvelle version du logiciel est fonctionnelle dès l'hiver 2015.

OctoPuce, tel qu'il est utilisé à L'Accord, comprend trois plateformes : celle de l'élève, celle du ou de la gestionnaire et celle du tuteur ou de la tutrice. Avec la première, les élèves aidés peuvent s'inscrire en ligne, à partir du site de L'Accord, y indiquer leurs disponibilités, faire des commentaires personnels (par exemple, préciser un trouble d'apprentissage) et y déposer leur premier texte diagnostique. Avec la deuxième, les responsables de L'Accord peuvent poser de multiples actions : le jumelage (une fois cette étape terminée, un courriel est automatiquement envoyé aux élèves aidés pour leur communiquer tous les renseignements utiles), la consultation des dossiers du collège (horaires, réussite des cours de français, listes des cours, etc.) et des dossiers de L'Accord (dossiers antérieurs, entre autres, avec tous les bilans), la production de statistiques, etc. Enfin, avec la troisième, les tuteurs ou tutrices peuvent inscrire leur diagnostic et leur plan de travail, remplir, au fur et à mesure, leur compte rendu des rencontres, ainsi que la fréquence d'erreurs, et faire leur bilan de session. Ce dernier comprend notamment la courbe statistique de la fréquence d'erreurs de l'élève aidé ou aidée, ce qui permet de témoigner des progrès réalisés. En fin de session, ce bilan est accessible, en ligne, aux enseignants et aux enseignantes de français, ce qui les renseigne sur la qualité du travail de leurs élèves suivis à L'Accord.

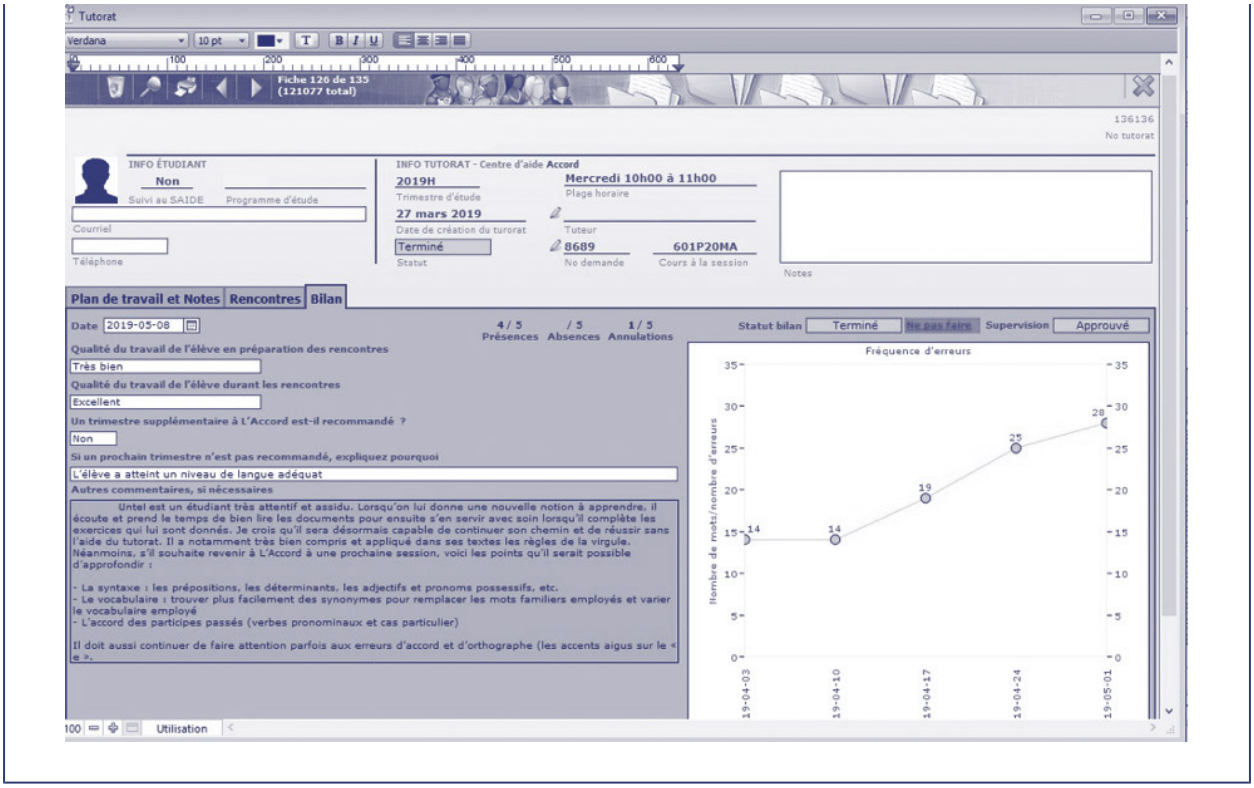



**Figure 1**

Aperçu du bilan d'un élève suivi à L'Accord, produit à l'aide du logiciel OctoPuce

En 2015, L'Accord passe à une dernière étape de son informatisation, mais non la moindre : le centre d'aide bénéficie enfin d'un véritable laboratoire informatique (14 postes de travail munis d'ordinateurs). Un parc informatique, certes, et les problèmes qui *viennent avec*… Heureusement, avec tous ces projets communs, la collaboration avec le Service informatique est toujours aussi bonne!

## La documentation

Au fil des années, des centaines de documents (théorie, exercices et corrigés) ont été fabriqués ou reproduits pour accompagner l'élève dans son travail effectué à L'Accord. Des classeurs contenant tous ces documents ont donc été utilisés pour faire des milliers de photocopies à la pièce, et ce, pendant des années. Vers 2012, les responsables de L'Accord, Maude Laparé et Janie Tremblay, entreprennent un travail colossal : numériser et reclasser le tout, pour permettre une impression plus facile à l'accueil. À ce moment, tous les documents continuent d'être classés sous format papier, et les membres de l'équipe de tutorat doivent aller chercher ceux qui les intéressent en les repérant dans un document maitre. En 2014, Lélia Tabard, avec la

collaboration de Nathalie Béland et de Stéphanie McDuff, rend accessibles tous les documents numérisés en les déposant dans un classeur virtuel sur Dropbox, ce qui donne bientôt à chaque tuteur et tutrice la possibilité de repérer le document nécessaire sur son ordinateur et d'en lancer l'impression.

En 2017 et 2018, j'entreprends une nouvelle opération d'envergure, soit celle de repenser l'arborescence de classification[9], mais surtout de compléter la banque de documents et d'y intégrer de nombreuses ressources en français langue étrangère, qui manquaient cruellement à notre centre d'aide. Dorénavant, tout est accessible en ligne sur SharePoint, chaque document pouvant être trouvé, par mot-clé ou à partir du plan de classification, et directement consulté à l'écran. Nous nous targuons en fait d'être l'un des centres d'aide les mieux équipés du réseau collégial en matière de documentation, de système de jumelage et de logiciels de travail.

## Les nombreux projets de L'Accord

Outre les projets impliquant la création de matériel didactique (en français langue maternelle ou étrangère) et le développement d'ateliers ou de formules de perfectionnement[10], L'Accord a multiplié les initiatives au fil des années. Parmi celles-ci, mentionnons un projet de cheminement autonome en français écrit, baptisé CHAPPO, dont j'ai conçu le volet grammatical et Jean-François Vallée, le volet informatique. Ce test diagnostique informatisé de 100 questions avec explication pour chacune des réponses, qui fonctionne par prédiction d'erreurs, a été déposé sur Moodle en 2008 et est toujours accessible depuis l'intranet.

Il y a aussi eu, en 2009-2010, puis de 2011 à 2013, une « succursale » de L'Accord dans les locaux de l'Institut de chimie et de pétrochimie (ICP), devenu l'Institut des procédés industriels (IPI), mais l'absentéisme et la difficulté de pérenniser les tutorats en sont venus à bout. Soulignons enfin deux initiatives de Lélia Tabard, qui, en 2018-2019, a mené en parallèle le PAREUF et Objectif 30 afin d'aider les élèves ayant un cheminement scolaire particulier (passage par la formation continue, RAC, etc.) à réussir l'épreuve uniforme de français, ainsi que l'un des nombreux projets d'Héloïse Masse, SOS Français, lequel contribue depuis l'automne 2019 à « sortir » l'aide de L'Accord…

# L’Accord à distance

Avec la pandémie, un nouveau tournant dans l’histoire de L’Accord s’opère, mais heureusement, l’informatisation du centre d’aide nous a permis de nous y préparer un tant soit peu. L’histoire de la prochaine année reste encore à écrire, mais nul doute que les enseignants et les enseignantes travaillant dans les centres d’aide trouveront des façons de tirer profit de ce contexte si particulier. L’énergie, la créativité et la débrouillardise sont les trois mamelles des centres d’aide : les rencontres virtuelles tenues entre responsables de CAF, en mai et en aout dernier, démontrent bien que tous les centres d’aide s’y abreuvent toujours…

Merci à toutes les personnes consultées pour la rédaction de cet article, mais particulièrement à Andrée Meilleur, Jean-François Moisan et Lélia Tabard, sans qui ma mémoire faillible se serait manifestée avec un peu trop d’allant… et à Jean-Philippe Boudreau, qui a su, grâce à ses généreux commentaires éditoriaux, orienter la réécriture du texte.

1 Par ordre chronologique, sans tenir compte des multiples allers-retours, les 25 enseignants et enseignantes sont : Louise Desjardins, Michèle Frémont, Lisette Girouard, André Lamarre, Isabelle Godin, Christine Bélanger, Martine Nachbauer, Suzanne Fradet, Carolle Richard, Marie-Claude Clermont, Jean-Pierre Lamoureux, Manon Riopel (ICP), Jean-François Vallée, Marie-Claire Chouinard, Philippe Gervais, Karine Glorieux, Janie Tremblay, Diane Jacob, Maude Laparé, Isabelle Rivet, Catherine Papillon, Nathalie Béland, Lélia Tabard, Sarah Deschênes et Héloïse Masse. [Retour]

2 L. DESJARDINS, « Les handicapés de l’écriture », *Prospectives*, vol. 21, n^os 2, 3 et 4, 1985, p. 94. [Retour]

3 Pendant une vingtaine d’années, il s’agissait de rencontres individuelles

d'une demi-heure entre un enseignant ou une enseignante et des élèves. La formule qui a cours aujourd'hui est le tutorat par les pairs. [Retour]

4 Par ordre chronologique, travailleront en tant que techniciennes : Pascale Sirard, Véronique Cnockaert, Andrée Meilleur; et comme superassistantes et superassistants, sans tenir compte de quelques allers-retours : Abdallah Ouanghari (IPI), Jean-François Robillard (IPI), Elisabeth Désourdy, Stéphanie McDuff, François Masse, Annie Létourneau, Rosalie Picard-Dion, Marie Gesseaume-Rioux, Geneviève Brosseau-Rivet, Brigitte Wagner et Gabrielle Denault. [Retour]

5 Voir C. BARRETTE, « Des pistes pour maximiser l'efficacité du tutorat par les pairs », *Correspondance*, vol. 21, n$^{o}$ 3, avril 2016. [Retour]

6 Voir H. MASSE, « Pourquoi et comment sortir l'aide du centre d'aide : trois nouvelles mesures "hors les murs" », *Correspondance*, vol. 25, n$^{o}$ 9, mai 2020. [Retour]

7 Si en 1980, 16 % de la clientèle de notre centre d'aide est allophone, à partir de 2005-2006, les élèves dont la langue maternelle n'est pas le français forment plus de 50 % de la clientèle fréquentant L'Accord. [Retour]

8 Jean-François Vallée, Janie Tremblay, puis Maude Laparé. [Retour]

9 Opération titanesque effectuée avec l'aide de deux élèves de documentation, Alexandre Richer et Renaud Sakelaris, et de Myriam Côté, alors assistante à L'Accord. [Retour]

10 Par exemple, les ateliers de préparation à l'EUF, mis sur pied en 2000, le perfectionnement du personnel, implanté en 2009, la simulation de l'épreuve uniforme, organisée depuis 2013, et les ateliers de retour sur la simulation, depuis 2014. [Retour]




## Michèle Frémont

Enseignante de français retraitée du collège de Maisonneuve