Valérie Plourde
2025/01/16

Centres d’aide en français Tutorat

Offrir de l’aide en français en contexte linguistique minoritaire

Propos d’Anahita Shafie, responsable du centre d’aide en français et chargée de cours à l’Université de Moncton, recueillis par Valérie Plourde

Entrevue

L’Université de Moncton, la seule université francophone du Nouveau-Brunswick, est située dans une région où la population est composée à environ 60 % d’anglophones (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2023). Cette situation linguistique particulière n’est pas sans influencer les besoins des étudiantes et étudiants qui fréquentent l’établissement en matière de soutien au développement des compétences langagières. *Correspondance* s’est entretenue avec la responsable du centre d’aide en français de l’Université de Moncton pour en savoir plus sur les défis que pose ce contexte linguistique minoritaire et sur les solutions mises en place pour s’adapter à cette réalité.



Anahita Shafie enseigne le français au Secteur langue du Département d'études françaises de l'Université de Moncton, au Nouveau-Brunswick, depuis près de 10 ans. Elle dirige aussi le centre d'aide en français depuis 2019, où elle offre du soutien linguistique à toute la communauté universitaire du campus de Moncton. Elle est également présidente du Conseil de la langue française de l'université, où elle représente les services de soutien académiques.

Correspondance – *Quels sont les différents services que vous offrez dans votre centre d'aide?*

Anahita Shafie – Notre centre d'aide en français (CAF) offre une variété de services adaptés aux besoins de notre communauté universitaire. Pour les personnes étudiantes, il existe deux programmes principaux : le monitorat et le tutorat. Le programme de monitorat propose des rencontres hebdomadaires et personnalisées qui enrichissent les compétences en français écrit des étudiantes et étudiants qui s'y inscrivent. Ce service gratuit est basé sur une approche d'enseignement par les pairs. Il est offert par des personnes monitrices encadrées et supervisées par la responsable du CAF. Celles-ci reçoivent obligatoirement une formation théorique approfondie grâce au cours FRAN/EDUC 3010 – *Enseigner pour apprendre*, donné chaque automne au Secteur langue du Département d'études françaises. Les monitrices et moniteurs en formation qui réussissent le cours et qui se démarquent durant les séances de monitorat ont la possibilité de travailler à temps partiel au CAF pendant les sessions suivantes.

Le programme de tutorat, quant à lui, est un service sans rendez-vous d'aide individualisée à la rédaction et en grammaire ouvert à toute la communauté étudiante. Pour en bénéficier, il suffit de consulter l'horaire, de se rendre au CAF aux moments indiqués et de s'adresser à la personne tutrice présente. Lors d'une rencontre de tutorat, la tutrice ou le tuteur est en mesure d'aider les étudiantes et étudiants à organiser leurs idées, à structurer un texte, à respecter une méthode de présentation, à se familiariser avec le logiciel de correction Antidote, à comprendre des notions de grammaire, de syntaxe, de ponctuation et de lexique, à adopter le bon registre de

langue ainsi qu'à réviser la matière des différents cours de français donnés par le Secteur langue.

Comme responsable du CAF, j'offre également des consultations linguistiques au personnel, y compris au corps professoral. Ce service vise à répondre aux diverses questions relatives à la langue française, à renforcer les compétences en communication inclusive, à prodiguer des conseils sur la rédaction professionnelle et à fournir des ressources linguistiques adaptées aux besoins spécifiques de tout un chacun.

Notre équipe de monitorat compte de 12 à 15 personnes et l'équipe de tutorat est composée de 2 à 4 personnes. Chaque session, nous aidons en moyenne 200 personnes et nous répondons à plus de 500 demandes de consultation et de révision linguistique provenant du personnel et du corps professoral. Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant pour toute la communauté universitaire du campus de Moncton.

Il convient également de noter que nous bénéficions d'un appui précieux de la part de tous les décanats, qui reconnaissent l'importance de nos services pour la réussite des étudiantes et étudiants. Cette synergie institutionnelle, devenue une véritable culture au sein de notre université, nous permet de promouvoir efficacement nos services auprès de la population étudiante et du personnel enseignant de toutes les facultés.

Correspondance – *Vous offrez de l'aide en français dans une université francophone, elle-même située dans un milieu majoritairement anglophone. Quels défis ce contexte particulier apporte-t-il pour votre service?*

A. S. – Au campus de Moncton, nous œuvrons en effet en contexte linguistique minoritaire. Au Nouveau-Brunswick, seule province officiellement bilingue au Canada, le français est la langue minoritaire dans un environnement où l'anglais est prédominant. Cette dynamique influence de nombreux aspects de la vie universitaire et nécessite des stratégies spécifiques pour maintenir et promouvoir l'usage du français.

D’ailleurs, le CAF joue un rôle crucial dans le maintien et l’amélioration des compétences en français de toute la communauté étudiante. Le défi le plus important que nous rencontrons est l’insécurité linguistique que ressentent certaines personnes étudiantes. Il n’est pas rare que des francophones de la province éprouvent un grand manque de confiance dans leur maitrise du français, ce qui se traduit souvent par des difficultés à s’exprimer clairement à l’écrit, à participer activement aux discussions en classe ou à rédiger des travaux universitaires. L’équipe du CAF travaille à renforcer leur foi en leurs capacités en leur offrant un soutien personnalisé, des stratégies d’autocorrection et des ressources adaptées pour surmonter ces obstacles.

On observe par ailleurs chez plusieurs de l’interférence linguistique. L’omniprésence de l’anglais dans la communauté peut entrainer des difficultés à structurer ses phrases et à choisir son vocabulaire en français, car les francophones ont tendance à reproduire dans leur langue des formes et des sens propres à la langue dominante. Il peut aussi être plus ardu de maintenir la motivation des étudiantes et étudiants à perfectionner leur français lorsque l’anglais prend une si grande place dans leur environnement quotidien ou professionnel. D’un point de vue logistique, il s’avère souvent plus complexe, dans un milieu majoritairement anglophone, de recruter des tuteurs et tutrices qui possèdent un niveau de français adéquat pour aider leurs pairs au CAF. En outre, notre équipe doit également répondre aux besoins d’étudiantes et d’étudiants allophones, pour qui le français constitue une langue seconde ou tierce, ce qui nécessite une approche pédagogique différenciée.

Correspondance – *Comment réussissez-vous à relever certains des défis inhérents à ce contexte minoritaire?*

A. S. – Pour surmonter ces défis, le CAF a développé plusieurs stratégies au fil des années, à commencer par l’adoption d’une approche personnalisée. Je veux dire par là que nous adaptons nos services aux besoins spécifiques de chaque personne que nous aidons. Pour notre équipe, il s’agit d’une façon de reconnaitre la diversité des parcours linguistiques indissociables de notre contexte.

Pour cultiver notre habileté à appliquer cette approche, nous avons régulièrement des

discussions sur l'écriture inclusive ou bien sur les particularités du français acadien. Notre équipe assiste aussi à des conférences ou à des tables rondes sur l'histoire linguistique de l'Acadie ou sur le bilinguisme au Nouveau-Brunswick. Ces formations se déroulent tout au long de l'année scolaire, ce qui favorise une amélioration continue de nos services et une meilleure adaptation aux besoins changeants de notre communauté étudiante.

L'approche personnalisée est également au cœur des consultations linguistiques destinées au corps professoral et au personnel. Concrètement, nous leur recommandons de suivre des modules d'autoformation en ligne portant spécifiquement sur la diversité linguistique et nous leur proposons des ressources et des exercices pratiques de reconnaissance des variétés de français afin de mieux valoriser toutes les expressions de notre langue. J'aimerais aussi ajouter que la collaboration avec les départements est un autre moyen de contrecarrer les effets de notre contexte linguistique particulier. Nous travaillons étroitement avec d'autres services et départements pour intégrer l'usage du français dans tous les aspects de la vie étudiante. À cet égard, je tiens à souligner la précieuse collaboration de mes collègues du Secteur langue et leur rôle essentiel dans le bon fonctionnement du CAF. Comme je l'ai dit précédemment, ce secteur assure la formation pédagogique et linguistique des moniteurs et monitrices de notre équipe, ce qui est indispensable à la qualité et à l'efficacité de nos services. Sans l'expertise et l'engagement de ces collègues, notre capacité à relever les défis inhérents à notre contexte minoritaire serait considérablement réduite.

J'ajouterais par ailleurs que nous nous efforçons de faire des locaux du CAF un environnement immersif, un espace où le français est omniprésent et valorisé, de manière à contrebalancer l'influence du milieu anglophone extérieur. Par exemple, pour célébrer la Saint-Valentin, l'équipe de tutorat a organisé une activité de « course aux erreurs » où les participantes et participants devaient repérer et corriger des erreurs dans des textes en français afin de recevoir des cœurs en chocolat. De telles activités renforcent non seulement l'usage du français, mais aussi les liens au sein de notre communauté universitaire, créant un climat d'apprentissage bienveillant et inclusif, où prennent vie des valeurs d'entraide, d'ouverture et de partage. Mises ensemble, toutes ces stratégies permettent à l'équipe de maintenir un environnement

d’apprentissage du français dynamique, flexible et pertinent, malgré les obstacles posés par notre situation linguistique minoritaire.

Enfin, il ne faudrait pas non plus passer sous silence les efforts que déploie l’Université de Moncton pour faire la promotion de la langue française, notamment grâce à divers évènements et activités culturelles. On compte entre autres des lancements de livres et des rencontres avec des auteurs et autrices francophones de l’Acadie et d’ailleurs, qui mettent en valeur la littérature francophone, notamment acadienne. De plus, notre établissement encourage la recherche et les échanges universitaires en français, en organisant non seulement des colloques nationaux et internationaux pour les professeures et professeurs, chercheuses et chercheurs, mais aussi des colloques étudiants. Par exemple, le Colloque des jeunes chercheuses et chercheurs (CJCC), destiné aux étudiantes et étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs des universités de l’Atlantique, leur offre la possibilité de présenter les résultats de leurs travaux de recherche en français. Pour préparer leur communication, les personnes qui participent au CJCC peuvent profiter du tutorat au CAF pour obtenir des réponses à leurs questions ou du soutien en matière de révision linguistique.

Correspondance – *Votre centre soutient des personnes qui ont le français comme langue maternelle, mais aussi comme langue seconde ou étrangère. Comment adaptez-vous votre offre d’aide à cette réalité?*

A. S. – Il est important pour moi de reconnaitre la diversité des parcours linguistiques de notre communauté étudiante. Comme je l’ai mentionné un peu plus tôt, pour répondre à cette réalité, j’ai mis en place une approche flexible et personnalisée. Je peux expliquer un peu plus en détail comment nos services à la population étudiante s’adaptent aux besoins de tout un chacun, car il s’agit d’une clé essentielle pour aider notamment les allophones au CAF.

Tout d’abord, je commence par évaluer les compétences linguistiques de chaque personne étudiante qui se présente au CAF afin de lui offrir un soutien adapté à son niveau. J’utilise une variété de ressources pédagogiques, allant des exercices pratiques aux activités interactives, pour répondre aux différents styles

d’apprentissage. Dans leur formation, je mets également un accent particulier sur le développement des habiletés relationnelles des moniteurs et monitrices pour que les personnes étudiantes se sentent soutenues dans leur parcours d’apprentissage, peu importe leur niveau de maitrise du français. Et finalement, j’ai la chance d’être formée en enseignement du français, langue maternelle, seconde (FLS) et étrangère (FLE), et je possède une expérience internationale en enseignement de la langue, ce qui me permet d’apporter une expertise précieuse dans l’adaptation de nos services aux besoins de chaque étudiante ou étudiant.

Toutefois, nos services de tutorat et de monitorat ne sont pas conçus pour répondre précisément aux objectifs de celles et ceux qui apprennent le français comme langue seconde ou étrangère. Il nous faudrait des programmes spécifiques pour former l’équipe aux particularités de l’enseignement du FLS et du FLE ainsi que davantage de ressources et de matériel adaptés à ces apprenantes et apprenants. Nous pourrons peut-être atteindre ces objectifs grâce au financement associé à la mise en œuvre du nouveau plan stratégique de l’Université de Moncton; l’établissement y exprime notamment son désir de rendre accessibles ses savoirs et son enseignement aux personnes souhaitant étudier en français. Il va de soi que les services du CAF pourront appuyer cette valeur d’accessibilité en soutenant les étudiantes et étudiants qui apprennent le français comme langue seconde ou étrangère et en améliorant notre accompagnement pour ce public.

Correspondance – *Qu’est-ce qui caractérise les personnes qui offrent de l’aide dans votre CAF?*

A. S. – L’équipe de monitorat et l’équipe de tutorat du CAF sont composées de personnes étudiantes formées qui jouent un rôle essentiel dans le soutien linguistique offert. Plusieurs caractéristiques définissent notre équipe. Tout d’abord, comme je l’ai mentionné précédemment, l’équipe de monitorat suit le cours FRAN/EDUC 3010 – *Enseigner pour apprendre*, où elle reçoit, en partenariat avec le CAF, une formation théorique et pratique approfondie en langue, relation d’aide et pédagogie. Ce cours optionnel est ouvert aux étudiantes et étudiants de tous les programmes, même si la majorité des inscriptions proviennent de la Faculté des sciences de l’éducation. De leur

côté, les tuteurs et tutrices n'ont pas à suivre un cours : les personnes intéressées posent simplement leur candidature, puis nous les formons. Elles viennent de différents programmes et de tous les cycles universitaires et sont recrutées pour leur solide maitrise de la langue française, pour leurs habiletés en communication écrite et orale ainsi que pour leurs qualités personnelles.

Parmi les caractéristiques que nous recherchons chez les membres de notre équipe, mentionnons une véritable passion pour l'enseignement et l'apprentissage du français, qui se traduit par un engagement à aider les autres. Ces personnes doivent également posséder de solides habiletés relationnelles, de manière à favoriser un environnement d'apprentissage chaleureux et accueillant, basé sur la confiance et le dialogue. J'ai insisté plus tôt sur l'approche personnalisée instaurée au CAF, alors il va sans dire que les membres de notre équipe sont capables de s'adapter aux besoins variés des étudiantes et étudiants. Nous avons un objectif commun, c'est-à-dire que nous nous engageons à créer un environnement d'apprentissage où chaque personne se sent respectée, appréciée et aidée dans son processus d'apprentissage.

Pour m'assurer que ces caractéristiques sont présentes chez mon équipe, je mets en place un processus rigoureux dès l'étape du recrutement. Nous cherchons des candidates et candidats ayant non seulement des compétences linguistiques solides, mais aussi une motivation authentique pour l'encadrement et l'entraide. Ensuite, après la formation initiale des nouvelles recrues, je leur offre également de la formation continue, ce qui leur permet de développer et d'affiner leurs compétences au fil du temps. Bref, notre équipe est composée de personnes dévouées, compétentes et empathiques, prêtes à accompagner chaque étudiante ou étudiant dans sa maitrise du français.

Cependant, étant donné que nous n'embauchons pas de spécialistes et que nos équipes de monitorat et de tutorat sont constituées d'étudiantes et d'étudiants, nous faisons face à certains défis en matière de recrutement. Il n'est pas toujours facile de trouver des personnes compétentes chaque année, car les candidatures peuvent varier en fonction des disponibilités et des parcours universitaires. Cela dit, nous maintenons notre engagement à identifier et à former des personnes étudiantes motivées qui souhaitent s'investir dans le soutien linguistique, tout en continuant à développer leurs

compétences pour offrir la meilleure aide possible à leurs pairs.

Correspondance – *Selon vous, quelles sont les conditions gagnantes pour offrir du soutien en français dans un contexte linguistique comme le vôtre?*

A. S. – Je dirais que plusieurs conditions essentielles doivent être réunies. Tout d'abord, l'engagement institutionnel est crucial. Il est important que l'Université soutienne activement l'usage du français par des politiques claires et une offre appropriée de ressources. Ensuite, la formation continue des intervenantes et intervenants joue un rôle fondamental. La formation régulière des personnes tutrices fait en sorte qu'elles sont bien équipées pour répondre aux besoins variés des étudiantes et étudiants. De plus, la sensibilisation à la diversité linguistique m'apparait primordiale. Promouvoir cette diversité au sein de la communauté universitaire aide à créer une atmosphère d'acceptation et d'encouragement, ce qui favorise la réussite des étudiantes et étudiants en situation minoritaire. Enfin, le CAF développe des ressources pédagogiques qui tiennent compte du contexte linguistique unique du Nouveau-Brunswick. Cela inclut l'utilisation de matériel didactique qui reflète les réalités linguistiques de notre communauté. Notamment, nous concevons des activités et des exercices pour éviter l'influence de l'anglais sur le français, par exemple pour prévenir les anglicismes en rédaction. Ces efforts ont pour objectif de renforcer la maitrise du français des étudiantes et étudiants et de leur offrir un soutien adapté à leurs propres besoins linguistiques. C'est la combinaison de ces conditions gagnantes qui permet d'établir un environnement propice à l'apprentissage du français et au développement des compétences linguistiques, malgré un contexte où le français est une langue minoritaire.

Correspondance – *Que souhaitez-vous pour l'avenir de votre centre d'aide?*

A. S. – J'ai plusieurs aspirations et projets qui visent à accroitre l'effet de notre CAF et à élargir sa portée. Je suis particulièrement enthousiaste à l'idée de renforcer les liens créés en mai dernier avec mes homologues d'autres universités lors de la 35e édition de l'Intercaf, la rencontre annuelle des responsables de CAF des réseaux collégial et

universitaire. Cette initiative prometteuse implique une collaboration étroite entre le CAF de l'Université de Moncton et des services semblables dans d'autres universités francophones. Mon but est de développer des solutions innovantes face à nos défis communs et de tracer la voie pour concrétiser et appliquer ces solutions. Nous partageons des intérêts et des objectifs similaires en matière d'encadrement, d'assistance et de renforcement linguistiques de nos communautés étudiantes ainsi que de valorisation de la langue française au sein de nos établissements respectifs.

Par ailleurs, j'envisage de mettre en place, pour mon équipe, une formation de base sur l'utilisation de l'intelligence artificielle. Cette initiative vise à familiariser le personnel du CAF avec les concepts fondamentaux de l'IA et ses applications dans le domaine de l'enseignement du français. Je souhaite acquérir les compétences nécessaires pour exploiter efficacement les outils d'IA dans le cadre de notre travail au CAF. De plus, je veux préparer nos équipes à encadrer et à guider les personnes étudiantes dans l'utilisation éthique et efficace de l'IA pour leur apprentissage du français. Cette formation interne renforcera notre capacité d'être à la pointe des développements technologiques tout en maintenant notre volonté d'offrir un encadrement de qualité et personnalisé. En somme, j'aspire à faire du CAF un centre d'excellence reconnu pour son innovation, son inclusivité et son engagement en matière de développement linguistique de notre communauté universitaire.

TÉMOIGNAGES

« En tant que tutrice au centre d'aide en français, je peux voir à quel point notre soutien peut transformer la confiance des personnes étudiantes dans leur maitrise du français. C'est gratifiant de les accompagner dans leur parcours et de partager leur passion pour la langue. Le CAF m'a également permis de développer mes compétences pédagogiques, et je suis fière de faire partie d'une équipe si dévouée à l'apprentissage et à l'entraide.

Au fil des jours, je réalise que nous contribuons non seulement à l'amélioration linguistique, mais aussi à l'épanouissement personnel de chaque personne

étudiante. »

Propos d'Alexandra Snider, tutrice au CAF

« En tant que directrice de l'Aide aux études et accommodements, je reconnais les retombées inestimables du centre d'aide en français sur la réussite des personnes étudiantes en provenance d'une diversité de contextes linguistiques. Grâce au soutien du CAF, chaque personne étudiante bénéficie d'une occasion personnalisée pour développer ses compétences linguistiques et atteindre ses objectifs académiques.

Les services offerts par le CAF sont également essentiels pour le personnel et le corps professoral.

Je suis fière de voir à quel point l'équipe du CAF s'engage à créer un environnement propice à l'apprentissage et à la réussite de l'ensemble de notre communauté universitaire. »

Propos de Stefanie Renée LeBlanc, directrice de l'Aide aux études et accommodements à l'Université de Moncton

Référence

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK (2023). *Profil régional du Nouveau-Brunswick : Sud Est*, [En ligne], emploisNB.ca. [https://www.emploisnb.ca/sites/default/files/2023-06/2023-06-14-LMI-SEProfile-Report-FR.pdf] (Consulté le 4 décembre 2024).



Valérie Plourde

Codirectrice éditoriale de « Correspondance »