



L'Option Contact-Élèves: appréciation d'une mesure de soutien aux élèves

Frédéric Talbot M. Ps.

Enseignant en psychologie

Département de sciences sociales

Collège Ahuntsic

L'*Option Contact-Élèves* est une mesure d'aide à la réussite en Sciences Humaines visant à créer un réseau de support par les pairs. Les lignes qui suivent dressent un portrait de l'origine du projet, décrivent en quoi il consiste et de quelle façon il est accueilli par les élèves et le milieu.

Mise en contexte

L'*Option Contact-Élèves* a pris forme en 2005 et s'inscrit dans une pédagogie de première année. Il est connu que la première session au cégep offre des défis stimulants mais requiert également une grande capacité d'adaptation et d'organisation de la part des élèves. Le passage au collégial représente en effet une étape de vie importante caractérisée par de nombreux changements aux niveaux académique, personnel et social.

Ainsi, le nouvel élève a des besoins spécifiques sur le plan académique. C'est surtout en première session que l'on retrouve les cours ayant un taux de réussite le plus faible. À titre d'exemple, en Sciences Humaines au Collège Ahuntsic, si on regarde l'ensemble des cours qui avaient un taux de réussite inférieur à 75% à l'automne 2006, la moitié de ceux-ci étaient des cours de première session, le tiers à l'hiver 2007. Plusieurs mesures existent déjà dans notre collège et dans le réseau afin de répondre aux besoins académiques : encadrement offert par les enseignants, centres d'aide, tutorat par les pairs, ateliers sur les méthodes d'étude, aide pédagogique individuelle, etc.

Les élèves de Sciences Humaines ont aussi des besoins spécifiques aux niveaux personnel et social. À ce titre, nous faisons trois constats. Premièrement, comme son programme d'études est un des plus achalandés du collège, l'élève en Sciences Humaines rencontre des défis sur le plan personnel : défis liés au développement de son sentiment d'appartenance et à son intégration, défis liés à l'isolement, à sa méconnaissance des services disponibles et à son besoin général de support. À cette réalité s'ajoute le défi de joindre les garçons de façon plus spécifique. Deuxièmement nous constatons, année après année, le désir chez nos élèves de s'investir dans des projets signifiants pour eux. On note en effet que les élèves ont tendance à s'impliquer dans les projets déjà existants, et ce tout au long de leur parcours. Un troisième constat concerne le peu de ressources spécifiques pour les nouveaux élèves en Sciences Humaines. Bien que plusieurs projets d'implication touchent déjà certains profils en Sciences Humaines, peu, en revanche, s'adressent directement aux élèves de première session et aucun spécifiquement au profil *Psychologie et interactions sociales*.

À notre avis, l'aide à la réussite consiste à créer un climat favorable à la réussite de l'élève. Cette aide devrait toucher la sphère académique, bien entendu, mais aussi développementale. Lorsqu'on aide, on s'adresse à une personne en chair et en os avec des besoins multiples et enchevêtrés. L'aide à la réussite, pour être complète, devrait comporter un ensemble de mesures touchant ces deux sphères. Cette préoccupation se traduit par plusieurs objectifs dans le plus récent plan stratégique de notre collège¹. Voici quelques-uns des objectifs ciblés par celui-ci et qui guident la présente démarche : favoriser la concertation interservices, mettre en place des lieux d'appartenance et d'échange pour les

élèves, favoriser la persistance aux études par des actions concertées qui permettent de donner un sens à leur projet de formation, assurer l'intégration des élèves provenant des diverses communautés culturelles, assurer le développement du plein potentiel de chacun des élèves, instaurer et soutenir des mesures d'intégration à la vie collégiale, tant au plan académique que social, multiplier les occasions de développer une meilleure connaissance réciproque. Pour être efficace, ces objectifs devraient évidemment se traduire en actions concrètes sur le terrain.

Outre les mesures de soutien au niveau académique citées plus haut, d'autres, moins nombreuses celles-là, mettent l'accent sur la création d'un réseau d'échanges et de support. Certaines ont déjà fait leurs preuves ailleurs dans le réseau, notamment à l'Université de Montréal. Lors de son allocution au colloque du CAPRES (dans le cadre du congrès de l'ACFAS en juin 2007), Mme Hélène Trifiro, directrice du CSEDC² à l'Université de Montréal, exposait le succès d'une mesure existant depuis plusieurs années, mesure consistant à prendre contact par téléphone avec les nouveaux étudiants à l'université³. Ici, on cherche à créer un pont entre les nouveaux étudiants et les étudiants plus avancés dans leur programme. Nous nous sommes demandé, à la lumière de notre réalité et de nos besoins spécifiques, si une telle mesure pouvait être adaptée au collégial. Le présent article tente de répondre à cette question.

Qu'est-ce que l'Option Contact-Élèves?

L'*Option Contact-Élèves* poursuit deux objectifs. Premièrement, offrir du soutien aux nouveaux élèves et faciliter leur intégration à la vie cégépienne. Deuxièmement, *Contact-Élèves* est une option offerte aux élèves de deuxième année inscrits dans le profil *Psychologie et interactions sociales* : elle vise, à travers une expérience significative, à enrichir le cheminement personnel et académique de ces élèves.

Contact-Élèves consiste à communiquer par téléphone avec les élèves de première session en Sciences Humaines : le Collège Ahuntsic accueille en moyenne 550 élèves dans ce programme à la session d'automne. Les appels se font de façon intensive peu de temps avant les examens intra. Le nouvel élève est joint par téléphone par un élève de deuxième année, également en Sciences Humaines. La durée des appels peut varier de 5 à 60 minutes, dépendant des besoins exprimés. Le nouvel élève a ainsi l'occasion d'échanger avec un pair dans un contexte convivial. L'élève-appelant s'informe du cheminement du nouvel élève et tente de répondre à ses questions ou besoins. Les élèves-appelants reçoivent une formation sur deux journées portant notamment sur les besoins des élèves, l'écoute active et la communication. En plus des appels téléphoniques pour lesquels ils sont rémunérés, les élèves-appelants s'impliquent bénévolement dans la communauté collégiale : accueil des nouveaux, portes ouvertes, accompagnement des élèves d'un jour, participation à des stages d'un jour auprès de professionnels de la santé mentale.

En somme, l'*Option Contact-Élèves* assure une continuité dans le programme de Sciences Humaines : il existe à travers les élèves et pour les élèves.

Appréciation du projet

De session en session, nous arrivons à joindre par cette mesure en moyenne 71% des nouveaux élèves en Sciences Humaines : ceux-ci réagissent très favorablement lors des appels. Les commentaires spontanés des élèves démontrent bien la pertinence de cette mesure : ils mentionnent apprécier l'appel de leur pair et l'occasion qui leur est offerte d'échanger sur leur adaptation au collège, leurs relations interpersonnelles ou tout autre sujet. Certains saisissent cette occasion afin de ventiler leurs difficultés ou de poser des questions. Ainsi, outre la qualité du lien et le support offert lors de l'appel, l'élève peut notamment obtenir de l'information sur la vie cégépienne, le plan académique ou les différents services offerts à l'intérieur ou à l'extérieur du collège.

Afin de contrôler l'effet de désirabilité sociale qui pourrait jouer ici, nous tenions à mesurer la perception des élèves dans un contexte neutre et surtout anonyme. Deux enquêtes ont ainsi été menées : l'une auprès des nouveaux élèves, l'autre auprès des élèves-appelants. Les résultats sont rapportés respectivement dans les annexes **A** et **B**.

Objectifs

L'objectif de la première enquête est de mesurer l'impact de Contact-Élèves auprès des élèves de première session en Sciences Humaines. L'objectif de la deuxième enquête est de mesurer l'impact sur les élèves-appelants ayant participé à *Contact-Élèves* depuis sa mise en place à l'hiver 2006.

Méthodologie

L'enquête auprès des élèves de première session a été effectuée lors des sessions hiver et automne 2006. Quelques semaines après les appels, un court questionnaire anonyme a été distribué dans certains cours de première session en Sciences Humaines : les enseignants qui ont distribué ce questionnaire ne savaient pas quels élèves avaient été joints ou non dans le cadre de *Contact-Élèves*. Les élèves devaient se prononcer sur trois aspects en lien avec cette mesure : leur appréciation, l'utilité perçue et l'effet sur leur sentiment d'appartenance.

Les élèves-appelants ont également complété un court questionnaire anonyme, questionnaire complété à la fin de chaque session dans le cadre d'un bilan.

Résultats

675 des 981 élèves de première session ont répondu à la première enquête effectuée en classe⁴. De ces 675 élèves, 379 avaient effectivement été joints par téléphone dans le cadre de *Contact-Élèves*. Les résultats obtenus confirment la grande appréciation de la part des élèves joints : 82% de ceux-ci rapportent avoir apprécié que des élèves de deuxième année aient pris contact avec eux. Aussi, 49% de ceux-ci rapportent que l'appel a été utile pour eux au moment où il a eu lieu. L'utilité rapportée est de différents ordres : certains disent s'être sentis supportés, d'autres avoir obtenu une réponse à une question ; ou encore l'appel les a aidés à mieux connaître un service ou une ressource, les a aidés au niveau académique ou personnel. Enfin, 63% des élèves joints sont d'accord pour dire que ce genre d'initiative peut contribuer à leur sentiment d'appartenance à leur programme. Fait intéressant, lorsqu'on demande à l'ensemble des élèves de première session (joints ou non dans le cadre de *Contact-Élèves*) si une telle mesure peut être utile pour eux, 85% se disent plutôt ou totalement en accord.

À la lumière de ces données, il semble que *Contact-Élèves* trouve en effet sa pertinence auprès des nouveaux élèves en Sciences Humaines.

Contact-Élèves emploie en moyenne 8 élèves-appelants de deuxième année par session. Depuis l'hiver 2006, tous ces élèves complètent un court questionnaire mesurant la pertinence du projet pour eux, lors de bilan de fin de session. Les résultats de cette deuxième enquête, rapportés dans l'annexe B, démontrent l'impact positif que leur participation a eu sur leur sentiment d'appartenance et sur leur cheminement académique et personnel.

Conclusion

Contact-Élèves s'inscrit dans une pédagogie de première année et cherche à créer un filet d'entraide par et pour les élèves. D'un côté, il cible et joint un nombre substantiel de nouveaux élèves en Sciences Humaines ; de l'autre, il vise à enrichir la formation des élèves en deuxième année du même programme. Cette mesure d'aide à la réussite présente une cohérence entre les objectifs poursuivis et les moyens mis en place. Les différents indicateurs depuis l'hiver 2006 suggèrent l'atteinte d'objectifs tels la création d'un réseau d'entraide et de support, l'accroissement du sentiment d'appartenance au Collège et aux Sciences Humaines, de même que la possibilité pour des élèves de deuxième année de s'investir dans un projet mobilisateur et significatif. Lancé sous forme de projet pilote à l'hiver 2006, l'*Option Contact-Élèves* se poursuit encore aujourd'hui, fort de l'appui des différents acteurs de notre milieu : d'abord et surtout des élèves eux-mêmes, des enseignants, de la Direction des études et du Service de soutien à l'apprentissage, pour ne nommer que ceux-là. Enfin, notons que suite à sa

création à l'hiver 2006, cette mesure a fait l'objet d'une recommandation formelle lors de l'*Évaluation du programme de Sciences Humaines* à notre collège en 2006-2007.

L'auteur tient à remercier le CSEDC (Centre de soutien aux études et de développement de carrière) de l'Université de Montréal pour sa collaboration dans l'élaboration initiale de ce projet.

Références

¹ Voir http://www.collegeahuntsic.qc.ca/pdf/plan_strategique_08_13.pdf

² Centre de soutien aux études et de développement de carrière

³ Ce programme se nomme Contact-Études

⁴ Cet écart dans le nombre de répondants à l'étude s'explique du fait que certains élèves étaient soit absents le jour de l'enquête ou encore, comme celle-ci était volontaire, avaient refusé d'y répondre.

Septembre 2008