

pas honnête que l'enquête soit réalisée, contestant la période (avril-mai), mais aussi la démarche. Sans vouloir créer la polémique, leur opposition interroge.

Nous avons alors déterminé trois chantiers à partir des réponses, chantiers à mettre en œuvre dans le courant de cette année :

- Coordonner les actions mises en place
- Stimuler les équipes
- Transmettre les informations

Nous n'avons pas assez de recul pour faire écho dès à présent de ces chantiers. Mais un point reste pour nous essentiel, nous n'avons mis en branle ces démarches que dans un but ultime, celui d'améliorer le système et, in fine, d'augmenter la réussite de nos élèves, tant qualitativement que quantitativement.

Session 4

Atelier A.1.5

Evaluation d'un dispositif d'aide à la réussite par les étudiants : le cas du cours de Biologie en premier bachelier de la Faculté des Sciences à l'ULiège (7520)

Corentin Poffé, Pierre Rigo, Marc Thiry & Marie-Noëlle Hindryckx
Université de Liège, Belgique

Mots-clés : aide à la réussite, satisfaction, questionnaire

Depuis l'année académique 2011-2012 et suite à un taux d'échecs à l'examen important (85 % de notes inférieures à 10/20), un dispositif d'aide à la réussite a été mis en place pour les étudiants de la Faculté des Sciences à l'Université de Liège pour le cours de Biologie. Ce dispositif à participation obligatoire prend place chaque année, au tout début du cursus universitaire des étudiants inscrits en bachelier scientifique.

Brièvement, ce dispositif consiste en différentes séances de travail au cours desquelles les étudiants sont répartis par section en sous-groupes d'une trentaine de personnes et gérées par un encadrant. Préalablement à chaque séance, les étudiants doivent réaliser un devoir qu'ils présentent à l'encadrant afin de se voir ouvrir l'accès à la séance. Durant celle-ci, les étudiants sont amenés à résoudre des exercices d'application en lien avec les autres activités du cours (séances théoriques, laboratoires...). Pour chaque exercice, un étudiant propose aux autres sa résolution et ses condisciples la corrigent, la complètent, etc. Ce n'est qu'en fin de processus que l'encadrant intervient pour valider la résolution à laquelle ont abouti les étudiants. Les exercices à résoudre proposés sont très proches de ceux auxquels les étudiants seront soumis à l'examen du cours de biologie (Poffé, Rigo, Thiry & Hindryckx, 2015 ; Poffé, Rigo, Hindryckx et Thiry, 2017).

Au cours des séances, le rôle des encadrants est de vérifier la réalisation du devoir par chacun des étudiants ; d'organiser les interventions des étudiants en respectant le canevas de séance préalablement établi ; de valider la production finale à laquelle les étudiants ont abouti face au problème posé. Durant les phases de travail des étudiants, les encadrants sont également amenés à répondre à leurs questions, tant sur des éléments de savoir que sur des méthodes de résolution de problèmes

(comprendre une question complexe, identifier les procédures de résolution à mettre en œuvre et produire une réponse complète et structurée).

À la fin de chacune des séances, les étudiants sont invités à remplir un questionnaire, identique pour toutes les séances. Il comprend une quinzaine de propositions réparties en différentes catégories : la difficulté du devoir et la qualité de la réponse produite par l'étudiant ; l'augmentation des chances de réussite à l'examen (savoirs et/ou méthodes de résolution et/ou implication dans l'étude) ; l'aide apportée par l'encadrant ; la capacité de la séance à apporter des réponses aux questions des étudiants. Pour chaque proposition, les étudiants doivent se positionner sur une échelle à quatre valeurs, allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ».

Les encadrants sont également amenés à renseigner leur avis par le biais de questionnaires du même type que ceux remplis par les étudiants, mais avec des questions adaptées à leur rôle. Ce questionnaire est également identique d'une séance à l'autre.

Cette évaluation par questionnaire veut placer tous les protagonistes dans une posture réflexive par rapport à leur travail : les étudiants par rapport à leur façon de travailler un cours universitaire et les encadrants, dans leur façon de se mettre à disposition de l'apprentissage des étudiants.

En fin de quadrimestre, tous les questionnaires sont dépouillés et analysés. Pour chaque séance et pour chaque proposition, la fréquence de chacune des quatre possibilités de réponse est calculée. Ces fréquences sont portées en graphiques. Ces résultats sont comparés entre séances d'une même année et également d'une année à l'autre. Les résultats de cette analyse, accompagnés de différentes données factuelles (taux de réussite aux différentes évaluations, analyse de l'activité des étudiants sur l'espace en ligne dédié au cours, résultats à l'examen...) sont présentés à toute l'équipe d'encadrants. Lors de cette réunion, chaque séance de l'année est discutée. L'ensemble des données permet d'alimenter cette discussion qui porte tant sur les éléments à maintenir pour l'année suivante, que sur les éléments à revoir, compte tenu notamment, de l'avis des étudiants et des encadrants. Ces éléments sont tout autant des éléments de méthodologie que des savoirs scientifiques à faire acquérir.

Chaque année, le dispositif d'aide à la réussite et son articulation avec les enseignements sont donc modifiés en fonction des résultats issus de l'analyse des questionnaires et des suggestions des étudiants. On constate que, si, dans un premier temps, la régulation du dispositif s'est opérée essentiellement sur des modifications d'ordre logistique (adéquation des horaires, amélioration de la communication des attentes vers les étudiants, réglage du niveau de difficulté du devoir, par exemple), cette dernière s'est petit à petit affinée. En effet, après quelques années de fonctionnement, l'équipe est parvenue à un dispositif dont l'efficacité était globalement satisfaisante (questionnaires montrant un taux global de satisfaction des étudiants élevé et un taux de réussite à l'examen en évolution positive) et a souhaité s'engager dans des essais de méthodologies d'enseignement plus variées (une séance en classe inversée, une séance en classe puzzle...). À chaque fois, les questionnaires ont permis d'évaluer les impacts de ces méthodologies sur la satisfaction des étudiants par rapport à leurs apprentissages en vue de l'évaluation certificative du cours.

La communication tendra à montrer comment la prise en compte systématique des avis de tous les protagonistes (étudiants et encadrants), collectés au travers des questionnaires, a permis une régulation de plus en plus fine du dispositif d'aide à la réussite et une augmentation significative du taux de réussite des étudiants à l'examen du cours de biologie (passage de 15 à 30 % de réussite).

Bibliographie

- Poffé, C., Rigo, P., Thiry, M., & Hindryckx, M.-N. (2015, August). *Outils d'aide à la réussite dans le cadre du cours de Biologie en Premier bachelier en Faculté des Sciences à l'Université de Liège : présentation et analyse*. Paper presented at 53e Congrès des professeurs de Sciences : connexions, Liège, Belgique. <http://hdl.handle.net/2268/199759>
- Poffé, C., Rigo, P., Hindryckx, M.-N., & Thiry, M. (2017). *Outils d'aide à la réussite dans le cadre du cours de Biologie en premier bachelier de la Faculté des Sciences à l'Université de Liège : présentation et analyse*. Paper presented at Colloque AIPU : Métier d'étudiant, métier d'enseignant : pratiques et valeurs. <http://hdl.handle.net/2268/214284>

Représentation sociale du lieu d'exercice de l'accompagnement professionnel de type coaching et démarche qualité (7548)

Jean Yves Beroud & Christine Poplimont
Aix-Marseille Université, France

Mots-clés : évaluation de la qualité, posture, coaching

Cette contribution propose d'interroger le sens de l'action et la démarche qualité de l'accompagnateur professionnel /coach au sein de son espace de travail. Le dispositif de recherche a pour visée d'être utilisé dans le cadre de la professionnalisation des acteurs.

Nous souhaitons problématiser et dialectiser le rapport entretenu par le coach avec le lieu de pratique entre deux axes contraires : d'une part, la logique de contrôle en posture de conseiller et d'autre part, la logique d'accompagnement en posture d'accompagnateur professionnel tels que le définissent Vial et Mencacci (2007). Autrement dit, qu'est-ce que, dans le rapport qu'entretient l'accompagnateur professionnel avec son lieu d'exercice, permet de révéler une posture d'évaluation et de la réguler en terme de démarche qualité ?

En France, la loi sur la formation professionnelle de 2014 a notamment permis de questionner la qualité des formations dispensées. Or, depuis 2009, la législation considère que l'accompagnement professionnel de type coaching ne relève pas de la formation et un vide juridique existe quant à cette exercice et à l'évaluation de sa qualité. Le coaching regroupe donc un ensemble de pratiques hétérogènes non réglementées qui ne disent, a priori, rien de la posture du praticien ni de son rapport à la qualité. Le coaching est une pratique d'étayage au sein de la relation éducative, l'intervention qu'il met en œuvre relève des métiers de l'évaluation (Guillemot, 2014).

Au cours de la contractualisation avec le client, la question du lieu « pratiqué » (De Certeau, 1990, p.173) se pose pour déterminer où se tiendront les séances. Il apparaît que ce sujet n'est pas ou peu traité proportionnellement à la littérature existante (Angel et Amar, 2009). L'espace de travail aurait un sens dont les effets possibles seraient ressentis en séance. En terme de démarche qualité, le ministère de la Fonction publique indique que le lieu doit être neutre.

Le cadre conceptuel de notre recherche est celui de l'évaluation entre deux logiques : le contrôle et l'accompagnement (Vial, 2012). Les démarches qualités s'inscrivent souvent dans un désir de contrôle et de maîtrise des situations au sein du structuraliste ou de la systémie (ibid). En ce cas, le travail de la qualité est une démarche de mise en cohérence des procédures entre les référentiels prévus et l'activité réelle des professionnels dans une perspective de gestion. Ainsi dans l'audit, il s'agit de mettre à jour la