

# Raisons de non-fréquentation des centres d'aide: le cas des CAF

Isabelle Cabot, Ph. D.

Stéphanie Facchin, Ph. D.

Résultats de recherche présentés à l'AQPC

Rimouski, 5 juin 2019



# Contexte

- Entrée au cégep = importantes demandes d'ajustements personnels, sociaux et scolaires (Larose et al., 2018).
- Ajustements scolaires: habitudes d'études, gestion du temps, présences en classe, autonomie...

En français:

- CAF: solution d'aide la plus répandue au postsecondaire  
→ 103 établissements (CCDMD, 2018)

# Problème à l'origine de l'étude

- Première activité de l'Intercaf 2017: « La promotion du CAF pour accroître sa fréquentation »
- Plusieurs enseignants rapportent suggérer le CAF à de nombreux étudiants, sans que ceux-ci ne s'y présentent pour obtenir du soutien.
- **POURQUOI?**
- Pas de réponse formelle trouvée dans la littérature.
- Il faut donc générer une première réponse...

# Objectifs de l'étude

- Dresser un portrait des raisons de non-fréquentation des CAF à partir des points de vue d'étudiants
- Explorer les idées de solutions émises par les étudiants, de manière à estimer la faisabilité
- Donc, c'est une étude inductive...

# Pertinence de l'étude

- Développement de moyens de donner du soutien, mieux ajustés aux besoins de ces étudiants.
- Augmentation de l'utilisation des services.
- Meilleure appréciation de l'efficacité des CAF.

# Méthode

- Automne 2018
- 37 groupes-classe de cours de français variés
- Questionnaire: 6 questions; 985 étudiants provenant de deux collèges (un urbain et un en banlieue)
- Entrevues: 13 étudiants parmi les précédents

Résultats

# Résultats

- Question 1: Si tu avais besoin d'aide en français pour tes cours au Cégep, vers quelle ressource te tournerais-tu?

Réponses, en ordre: 1- Professeurs

2- Entourage (amis/famille)

3- CAF

4- Autres (-10%; internet/logiciels, livres, tuteur privé, étudier plus...)

- Question 2: Si tu ressentais le besoin d'améliorer tes compétences en français, est-ce que tu irais t'inscrire au CAF de ton cégep?

Réponses positives: 63%; négatives: 34%; **déjà inscrits: 1%**





# Résultats

## Question 3:

Qu'est-ce qui pourrait t'empêcher d'aller au CAF?

**A-Gestion du temps**

Surcharge de travail; difficultés de conciliation travail/famille/études/social; conflits d'horaire...

**B-Logistique/  
Fonctionnement  
du CAF**

Démarche d'accès par inscription; rigidité des règles de fonctionnement; déplacement nécessaire « il faut être au cégep »; manque de tuteurs/disponibilités; ne répond pas à mes besoins (structurer mes idées, contenu des cours, aide ponctuelle...); types d'aidants; peut pas contacter le tuteur par MIO;

**C-Manque de motivation**

Paresse; manque de volonté; résignation acquise; pas attirant; pas de preuve que ça va aider; veut pas ajouter du français...

**Autres**

Internet existe; réalisent pas le besoin...

**D-Émotions de type appréhension sociale**

Gêne ou honte à demander de l'aide; peur du jugement négatif; être vu dans un lieu pour les « pas bons »;

# Résultats

## Question 4:

...raisons pour lesquelles certains étudiants ne demandent pas de soutien au CAF même s'ils en ont besoin?

---

<b>D-Émotions de type appréhension sociale</b>	Honte; peur du regard des autres, d'être jugé négativement; étiquette négative; malaise à demander de l'aide; insécurité...
<b>C-Manque de motivation</b>	Manque d'intérêt pour le français; manque de volonté; activités perçues inintéressantes; paresse à s'inscrire; procrastination; minimisent l'importance du français; perception d'inutilité ou d'inefficacité...
<b>A-Gestion du temps</b>	Trop d'engagement exigé (rv chaque semaine); vie trop chargée; veut pas s'ajouter des heures de travail;
<b>B-Logistique/ Fonctionnement du CAF</b>	Manque de places; attente décourageante; ne sait pas comment ça fonctionne; ne savent pas où c'est
<b>Autres</b>	Se surestiment; ne voient pas « ce qui cloche », difficultés dans les autres cours...

---

# Résultats

Questions 5 et 6: devrions-nous changer le nom du CAF?

**NON (80%)**

Parmi ceux qui ont encerclé « oui », plusieurs ont précisé que selon eux, ça ne changerait pas la fréquentation.

# Résultats

- **Entrevues: deux objectifs.**

- 1- Approfondir les réponses au questionnaire

Résultat: aucune contribution supplémentaire

- 2- Générer des idées de solutions au problème de non-fréquentation vécu par plusieurs, sur la base des raisons fournies dans le questionnaire, puis + s'il y a lieu

Résultats...

# Résultats

Remue-méninge de solutions générées par les 13 étudiants

**Aide accessible en ligne (synchrone)**  
**(A, B, D) ~ C**

*Hotline* pour avoir de l'aide par un *chat*; Skype ou Zoom (visioconférence); téléphone...

---

**Aide accessible en ligne (asynchrone)**  
**(A, B, D) ~ C**

Pouvoir poser des questions en dehors des heures de disponibilité, par MIO, par exemple; ouvrir un site internet avec des exercices qu'on fait et qu'on envoie ensuite à un tuteur;

# Résultats

Remue-méninge de solutions générées par les 13 étudiants (suite)

**Service de dépannage sans rendez-vous**

**(A, B, C)**

Aide ponctuelle, surtout en fin de session; s'installer au CAF pour travailler, quand on a un bogue, on pose notre question, puis on retourne travailler;

---

**Aide en groupe**  
**(B, C)**

Ateliers en groupe

---

**Service de révision de texte**  
**(C)**

Avec explication des erreurs; avec « entraînement » à partir d'un paragraphe; à partir de nos vrais textes

# Résultats

Remue-méninge de solutions générées par les 13 étudiants (suite)

**Démonstration de l'efficacité**

(C)

Diffuser des vidéos d'étudiants satisfaits; des statistiques de résultats;

**Choix d'un aidant :  
pair ou étudiant  
universitaire ou  
enseignant**

(D)

Certains sont mal-à-l'aise avec un tuteur étudiant, d'autres avec l'enseignant: l'idéal serait donc d'avoir le choix.

**Logistique**

(B)

En début de session, en classe, présenter ce qui se fait concrètement au CAF;  
Permettre d'exprimer nos propres besoins; avoir plus de places;



Modèle explicatif

# Vers un premier modèle pour expliquer les raisons de non fréquentation



# La raison ou la composante cognitive (Viau, 2009)

A, B, C



**Sentiment de  
compétence**  
Croyance de  
l'étudiant à pouvoir  
accomplir la tâche



**Contrôlabilité**  
Perception de  
pouvoir décider



**Utilité**  
Est-ce utile pour  
atteindre mes  
objectifs?



**Intérêt**  
*Est-ce que je trouve  
l'activité  
intéressante?*

# Le cœur ou le rôle des émotions (Pekrun et al., 2002)

D

- Anxiété et honte ont un lien négatif avec l'intérêt envers les études.
- Anxiété, honte et colère sont liées directement à une plus faible réussite.
- Joie, espoir, fierté sont liés à la réussite.
- Peur du jugement négatif et honte à demander de l'aide dans un centre d'aide en mathématiques.

# Le comportement de demande d'aide

(Ryan et Pintrich,  
1997)

D

- Coût social à demander de l'aide.
- Si perception positive, on va davantage aller chercher de l'aide.
- Processus de demande d'aide:
  1. Reconnaître avoir besoin d'aide;
  2. Choisir d'aller chercher de l'aide;
  3. Aller chercher l'aide.

La suite...

# Donc, tentons une intervention!

La 2<sup>e</sup> phase de l'étude aura lieu à l'automne 2019 dans des CAF en présentiel

- Ajouter une option d'aide en ligne (synchrone ou asynchrone).

L'intervention a déjà commencé au Cégep à distance

- Ajouter un service pour renforcer le sentiment de présence sociale (aide en synchrone par le biais de la visioconférence).

# Variables | Étude 2



Utilité (+ attente)



Intérêt (+ attente)



Contrôlabilité  
(+ attente)



Sentiment de  
compétences  
en français



Engagement  
comportemental  
au CAF (+ en français)



Peur du jugement  
négatif



Rendement scolaire



# Concrètement...

Une service d'aide en français en ligne pour des étudiants à distance

<http://bit.ly/aidefrançais>

SERVICE D'AIDE EN FRANÇAIS

# UN 5 À 6 AVEC SABRINA



VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS EN FRANÇAIS ET  
VOUS AIMERIEZ APPRENDRE À LES ÉVITER?

Dans le cadre d'un projet de recherche, le Cégep à distance  
vous propose 15 activités gratuites pour mieux réussir en français.

Assistez à tous les ateliers de votre choix  
chaque lundi ou mercredi!

## LISTE DES ATELIERS 2018-2019

1. La boîte à outils : grammaire, dictionnaire, guide de conjugaison  
26 novembre 2018 ou 28 novembre 2018

2. Apprendre à repérer et à corriger les homophones  
3 décembre 2018 ou 5 décembre 2018

3. Réviser les accords particuliers dans le groupe du nom  
10 décembre 2018 ou 12 décembre 2018

4. Accorder, conjuguer et harmoniser les verbes  
correctement  
14 janvier 2019 ou 16 janvier 2019

5. Reconnaître et corriger les homophones verbaux  
21 janvier 2019 ou 23 janvier 2019

6. Savoir accorder les participes passés  
28 janvier 2019 ou 30 janvier 2019

7. Syntaxe, Volet 1 : bien construire ses phrases  
4 février 2019 ou 6 février 2019

8. Syntaxe, Volet 2 : employer correctement les  
pronoms et les prépositions  
11 février 2019 ou 13 février 2019

9. Syntaxe, Volet 3 : maîtriser la juxtaposition,  
la coordination et la subordination  
18 février 2019 ou 20 février 2019

10. Employer la ponctuation adéquatement  
25 février 2019 ou 27 février 2019

11. Orthographe : majuscule, apostrophe,  
trait d'union et autres particularités  
4 mars 2019 ou 6 mars 2019

12. Vocabulaire : Éviter les imprecisions,  
les pléonasmes et les répétitions  
11 mars 2019 ou 13 mars 2019

13. Améliorer l'enchaînement entre les idées  
18 mars 2019 ou 20 mars 2019

14. Maîtriser les stratégies de correction  
26 mars 2019 ou 27 mars 2019

15. Apprendre à utiliser efficacement  
Antidote  
1er avril 2019 ou 3 avril 2019

Pour tous les détails, visitez le  
[cegepadistance.ca/SAF](http://cegepadistance.ca/SAF)

Cégep à distance

Obtenez du tutorat privé!

SERVICE D'AIDE EN FRANÇAIS

# TUTORAT PRIVÉ



AMÉLIOREZ VOTRE FRANÇAIS!

Dans le cadre d'un projet de recherche,  
le Cégep à distance vous invite à  
participer gratuitement  
à 5 rencontres individuelles et personnalisées  
axées sur vos besoins!

Ces rencontres ont pour objectif de vous aider à:

- ✓ Progresser à votre rythme;
- ✓ Devenir plus confiants en votre capacité à corriger vos textes;
- ✓ Développer des stratégies de révision;
- ✓ Travailler sur des difficultés ciblées en orientant la révision autour de certaines notions de vocabulaire, d'orthographe, de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.

Pour tous les détails, visitez le  
[cegepadistance.ca/SAF](http://cegepadistance.ca/SAF)

Cégep à distance

Assistez à 15 ateliers gratuits!

# Atelier La boîte à outils

LA BOÎTE  
À OUTILS  
Services d'aide en français

Dictionnaire

Guide de conjugaison

Grammaire

Exercices

Support Réseau  
Cliquez ici

# QUESTIONS | COMMENTAIRES

[Isabelle.cabot@cstjean.qc.ca](mailto:Isabelle.cabot@cstjean.qc.ca)

[sfacchin@cegepadistance.ca](mailto:sfacchin@cegepadistance.ca)

# Références

- CCDMD. (2018). *Bottin des CAF*. Consulté à l'adresse <https://www.ccdmd.qc.ca/fr/caf/index.cgi?action=imprimer>
- Larose, S., Duchesne, S., Litalien, D., Denault, A.-S., & Boivin, M. (2018). Adjustment Trajectories During the College Transition: Types, Personal and Family Antecedents, and Academic Outcomes. *Research in High Education*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11162-018-9538-7>
- Pekrun, R., Goetz, T., Titz, W., & Perry, R. P. (2002). Academic Emotions in Students' Self-Regulated Learning and Achievement: A Program of Qualitative and Quantitative Research. *Educational Psychologist*, 37(2), 91-105.
- Ryan, A. M., & Pintrich, P. R. (1997). « Should I ask for help? » The role of motivation and attitudes in adolescents' help seeking in math class. *Journal of Educational Psychology*, 89(2), 329-341. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0663.89.2.329>
- Viau, R. (Éd.). (2009). *La motivation à apprendre en milieu scolaire*. Saint-Laurent, Québec: Éditions du renouveau pédagogique inc.