

Analyse et réflexions sur l'offre d'un E-service en rédaction

Françoise De Pauw

E-Learning Consultant

Collège Educacentre

Table des matières

Analyse des services.....	3
Panorama de différent types de services d'aide en ligne:	5
Défis à relever.....	9
Recommandations	11
Ressources	11

Chaque université - collège retient, sous une forme ou une autre, un service d'aide à la rédaction pour les étudiants, ou identifie la rédaction comme zone de besoin pour les étudiants. Comment répondre à ce besoin dépend de la philosophie pédagogique et de la mission de chaque institution. La philosophie pédagogique se réfère au monde idéal de cette institution, le rôle idéal des professeurs, des étudiants et de l'institution. La mission identifie le moyen d'y arriver. La mission peut décrire implicitement la philosophie pédagogique d'une institution. Elle sert de guide aux actions et aux décisions de l'institution, lui donne un sens de direction en détaillant ses buts généraux. Donc, la mission du service d'aide à la rédaction reflète nécessairement la philosophie pédagogique de l'institution.

Il existe aussi une certaine dichotomie dans la perception des services offerts par un centre d'aide à la rédaction. Ne voulant pas « *donner les réponses* », beaucoup d'institutions se contentent d'offrir un catalogue d'informations sur la rédaction, les ressources en ligne que peuvent lire les étudiants ayant besoin d'aide.

Ces institutions favorisent une rencontre en personne entre l'étudiant et un tuteur qui a comme rôle de répondre aux questions spécifiques et de ne pas relire le texte en entier mais de se concentrer sur des paragraphes clés identifiés par l'étudiant. Il existe très peu de possibilités de rencontrer un tuteur en ligne, soit par « *chat* » ou autre moyen. Établir une clarté autour du rôle et des responsabilités du tuteur qui s'aligne avec la philosophie pédagogique et la mission du service d'aide à la rédaction est primordiale au fonctionnement d'un service qui répond aux besoins de toutes les parties prenantes.

Analyse des services

Il y a plusieurs possibilités de modèles sur lesquels baser un service d'aide à la rédaction. Tout dépend de la philosophie pédagogique de la ou des institutions et de la mission du centre d'aide. Quel sera le but du service par rapport à l'étudiant? Par rapport à l'institution? Les questions de motivation doivent nécessairement précéder celles du processus et du contenu pour offrir un service répondant aux besoins de l'institution, des tuteurs et des étudiants. Par exemple : un centre qui offre un service de correction peut répondre aux besoins de certains étudiants et de l'institution, si le but de celui-ci est de voir une amélioration dans les notes attribuées à la qualité de français. Par contre, certains étudiants ne profiteront pas de ce service car il cherche à résoudre la manifestation du problème et non pas le problème à la racine, qui est la diminution de la qualité de français chez les étudiants. Il ne répond pas non plus aux besoins des tuteurs d'avoir un emploi qui s'aligne avec leurs besoins métacognitifs et pédagogiques plutôt que de devenir une « *machine à correction* ». Donc, la formation d'un service d'aide à la rédaction en

ligne qui est viable, en d'autres mots, qui répond aux besoins de toutes les parties prenantes, dépend de la clarté du rôle et des attentes de chacun.

Comme mentionné plus haut, clarté autour de la mission du service et l'alignement de celui-ci avec la vision des collèges ou cegeps est essentiel au bon fonctionnement d'un service d'aide à la rédaction. Il est également important de clarifier le rôle du tuteur ainsi que celui de l'étudiant. Que signifie « *aider* » dans le contexte du service? A quoi peut s'attendre un étudiant qui s'enregistre?

Tutorat

Dans un article intitulé "*Minimalist Tutoring: Making the student do all the work*", John Brooks décrit un style de tutorat qui fait la différence entre l'amélioration d'une dissertation et l'amélioration de l'écrivain. Il est plus facile pour le tuteur et l'étudiant de faire relire sa dissertation et d'y changer les erreurs, d'y ajouter le mot juste et d'améliorer la structure. Ce genre « *d'aide* » Brooks classifie comme de la rédaction, plutôt que du tutorat. Beaucoup de tuteurs sont d'excellents rédacteurs. Par contre, être tuteur, pour Brooks, signifie un rôle secondaire à celui de l'étudiant. Un tuteur montre comment améliorer une dissertation sans être un agent actif dans son amélioration. La seule personne active dans le processus, selon Brooks, devrait être l'étudiant.

La plupart des centres d'aide à la rédaction utilisent une variation de cette philosophie en offrant uniquement des ressources que l'étudiant doit lire et comprendre afin de pouvoir améliorer son texte. Cette approche fonctionne pour les étudiants proactifs qui ont le temps d'explorer et de réviser les ressources offertes. Cependant, ces étudiants, typiquement organisés et assidus sont ceux qui ont le moins besoin d'aide. Ce sont ceux qui n'ont pas le temps de réviser leur propre texte qui ont le plus besoin du service. Les centres offrent majoritairement des ressources en combinaison avec la possibilité de rencontrer un tuteur face à face. Certains offrent aussi des jeux visant à illustrer certains points de grammaire et de structure pour rendre l'apprentissage plus intéressant. Cependant, il faut bien admettre qu'un étudiant retire plus d'une rencontre avec un tuteur car c'est une rencontre avec une autre personne avec qui parler, avec qui il va apprendre de nouvelles stratégies et bénéficier de son expérience. Méconnu, et même mal reconnu, le tuteur, selon Celik (2008), est l'accompagnateur essentiel au bon fonctionnement de l'apprentissage à distance. Le tuteur est attribué un rôle d'organisation et un rôle pédagogique, mais a également un rôle social très important à jouer. « *Il doit encourager, stimuler et valoriser la participation* ». Le tuteur en ligne se doit d'établir un lien socio-affectif avec ses étudiants pour remplir son rôle social.

Panorama de différent types de services d'aide en ligne:

1.1 Ressources + Face to face

Université d'Ottawa – CARTU

<http://www.sass.uottawa.ca/redaction/>

Disponibilité de ressources en ligne et possibilité de rencontrer un conseiller en rédaction en personne.

Mission : Aider la compréhension des exigences de la rédaction universitaire, le développement des habiletés d'argumentation, l'amélioration de la réflexion critique, la maîtrise de la langue écrite choisie.

1.2 Ressources + Face a face + Courriel

Ceci est le type de centre d'aide à la rédaction le plus commun. La plupart offrent un catalogue compréhensif de ressources en lignes tels que documents décrivant comment écrire un paragraphe, la voix active et passive, ou le style APA ou MLA, par exemple. Ils offrent aussi la possibilité de rencontrer un tuteur au centre dans les heures de bureau, en général de 9 à 17h. Certains offrent des heures « *drop-in* ». Ils offrent aussi la possibilité de poser une question précise par courriel à travers le site. La plupart offrent aussi des ateliers à suivre en personne sur des thèmes ou problèmes d'écriture communs.

UBC Writing Centre

<http://www.writingcentre.ubc.ca/index.html>

Fournit un service d'aide à la rédaction pour tout genre de besoin, autant académique que professionnel. Il y a possibilité de s'informer en utilisant un catalogue de ressources tels que : comment écrire un premier paragraphe, par exemple. Il existe aussi la possibilité d'envoyer une question spécifique sur un aspect de son texte à travers un système de messagerie sur le site. Il s'agit d'écrire une question dans la section '*Writer's workbench*', qui envoie un courriel à travers le site. Les étudiants peuvent aussi prendre rendez-vous pour rencontrer un tuteur en personne. Il faut lire le '*Tutorial clinic FAQ*' avant le rendez-vous. Celui-ci éclaircit le rôle du tuteur et le genre d'aide offert.

Mission : aider les étudiants à devenir de meilleurs écrivains.

Queen's University Writing Centre

<http://www.queensu.ca/writingcentre/>

Ce centre d'aide à la rédaction offre un service de tutorat en personne avec des tuteurs bénévoles qui sont aussi étudiants à l'université. Le centre offre aussi des ateliers sur des sujets ou des questions fréquentes comme « *Comment écrire votre première dissertation à l'université* ». Les étudiants peuvent aussi prendre rendez-vous, ayant lu le guide de préparation à une rencontre avec un tuteur. Il est très clair que ceci n'est pas un service de correction. Il y a possibilité d'envoyer une question par courriel à travers le site. Il existe aussi un catalogue de ressources disponible, soit des informations ou un [tutoriel](#).

Purdue University - OWL

<http://owl.english.purdue.edu/>

Offre un catalogue compréhensif de ressources et documentation sur la rédaction et la possibilité soit d'envoyer une question à un tuteur ou d'avoir un rendez-vous en personne. Ce site vise tout écrivain, qu'il soit étudiant à l'université ou pas.

Selon un rapport écrit en 2006 sur le testing de l'usabilité du site, une fonction - outil permettant de faire une recherche sur le matériel du site manquait. Une taxonomie, une manière de classer et subdiviser organiser le contenu du site, efficace était aussi importante.

Mission : Assister le développement de clients en tant qu'écrivains – quel que soit leur habileté – avec consultations au campus, participation en ligne et communautaire.

1.3 Ressources

Camosun College – Online Writing Centres

<http://camosun.ca/services/assessment/online-writing-centres.html>

Ce site donne une liste de ressource en ligne comme référence pour les étudiants ayant besoin de l'aide pour rédiger leurs travaux.

Université de Laval

<http://www.aide.ulaval.ca/sgc/site/cocp/pid/1106>

Offre un service d'aide aux étudiants, qui comprend les travaux écrits parmi d'autres zones d'intérêt pour les étudiants comme la gestion de stress. Réfère les étudiants aux cours de rédaction offerts par la faculté de lettres.

UQUAM – Service de soutien à l'apprentissage

<http://www.vie-etudiante.uqam.ca/soutienapprentissage/Pages/accueil.aspx>

Par des ateliers, des outils d'auto-évaluation et de la documentation de référence, offre un service d'aide aux étudiants. Donne un catalogue de ressources produits par l'université et des outils d'autoévaluation et de planification. Ne donne pas de ressources spécifiques à la rédaction ni de tutorat visant les questions concernant la rédaction.

1.4 Ressources + Session Live synchrone

University of North Texas – Writing Lab

<http://www.unt.edu/writinglab/index.htm>

Offre des ressources et des jeux en ligne ainsi que la possibilité soit de rencontrer un tuteur face à face ou par « *chat* » en combinaison avec une étude collaborative de texte à travers *Showdocument.com* (Service gratuit de partage document direct en ligne). Pour employer le service de tutorat digital, il est nécessaire de prendre rendez-vous et de fournir une copie du travail et une liste de questions au centre. À l'heure où la rencontre doit avoir lieu, le tuteur ouvre une « salle » en utilisant *Showdocument.com*, qui envoie une invitation par courriel à l'étudiant pour entrer dans la salle de discussion. Selon le site, ce système offre la possibilité de messagerie synchronisée et la mise au point du document avec l'aide du tuteur. Les étudiants peuvent aussi rencontrer un tuteur en personne.

Mission : Le '*Writing Lab*' aide les étudiants dans toutes disciplines et à toutes étapes de leur carrière académique.

Les universités de Rutgers et North Texas offrent deux exemples de centres d'aide qui offrent toutes les deux un service d'aide à la rédaction en ligne, bien qu'ils soient nettement différents.

L'Université du Texas du nord offre un service de tutorat digital, un exemple de tutorat en ligne qui offre un service d'aide à la rédaction à distance en temps réel. Ce

genre d'approche sert les besoins d'étudiants non-traditionnels, souvent oubliés, en offrant un service flexible avec possibilité de prendre rendez-vous à une heure qui convient à l'étudiant. L'UNT utilise le logiciel gratuit *ShowDocument.com* pour partager le texte en ligne et pouvoir en parler avec l'étudiant. Un défi de ce système est qu'il peut encourager la rédaction plutôt que le tutorat, surtout avec les étudiants non coopératifs qui veulent seulement que le texte soit corrigé.

Pour comprendre comment un centre de service de rédaction pourrait fonctionner à l'Université de Rutgers à l'avenir, on a demandé à huit étudiants tuteurs de rédiger un rapport, suite à une recherche, détaillant leurs trouvailles et leurs conclusions.

La conclusion collective était qu'un service qui ne promouvait pas la prise de conscience et compréhension qui est souvent le résultat d'un service face à face fait du tort à l'étudiant ainsi qu'au tuteur (*Kalteissen & Robinson, 2009*). L'aide offerte par courriel a été un bon supplément au tutorat en personne, cependant, le programme pilote en ligne qui a eu le plus de succès a été celui qui a offert une aide qui ressemblait d'aussi près que possible à une version en ligne du programme face à face. Celui-ci a rempli les buts métacognitifs, c'est à dire la prise de conscience et la compréhension par rapport au travail écrit, que les tuteurs avaient identifiés comme étant des plus importants dans une interaction entre tuteur et étudiant.

Pour participer au programme, les étudiants doivent s'engager au service pendant cinq semaines et envoyer chaque semaine leur projet de rédaction et une réflexion métacognitive. L'assistance est enregistrée, les étudiants doivent s'engager à envoyer chaque semaine le texte sur lequel ils travaillent actuellement. Ce système permet au tuteur de connaître l'étudiant. Ce système permet aussi à l'étudiant de réfléchir à un texte au cours de plusieurs semaines et à se rendre compte qu'il doit être retravaillé plusieurs fois. Seulement une absence est permise, mais l'étudiant a l'option de se retirer du programme après cinq semaines. Ce système ne décourage en rien la participation des étudiants, au contraire, la demande de participation au projet pilote a augmenté.

Pour mettre en place un Service d'aide en ligne à la rédaction, il faut tenir compte de la philosophie et des politiques de soutien aux étudiants préconisées par les différents collèges et cégep et être clair sur le rôle et les responsabilités du tuteur ainsi que ceux des étudiants.

Défis à relever

1. Harmonisation des politiques des collèges

Pour mettre en place un Service d'aide en ligne à la rédaction, il faut tenir compte de la philosophie et des politiques de soutien aux étudiants préconisées par les différents collèges et cégeps.

Certains centres d'aide à la rédaction pour étudiants n'offrent pas d'aide en ligne. Ils considèrent que ce service est contraire à la philosophie pédagogique du collège de fournir le soutien nécessaire pour que l'étudiant devienne meilleur écrivain plutôt que de corriger les fautes dans les travaux écrits.

Cependant une aide en ligne peut avoir beaucoup de succès tout en répondant aux buts et à la philosophie pédagogique de l'institution en étant clair sur le rôle et les responsabilités du tuteur.

2. Programme d'aide longue durée ou rendez-vous uniques

Une des décisions à prendre autour de l'offre d'un service d'aide à la rédaction est d'offrir un programme de longue durée comme le modèle Rutgers ou bien d'offrir des rendez-vous uniques où l'étudiant serait attribué un tuteur en fonction de la disponibilité de ce dernier. Dans la première option, le tuteur a la possibilité de connaître l'étudiant et de développer un lien socio affectif avec celui-ci, ce qui peut faciliter et encourager la participation de l'étudiant à l'amélioration de son texte. Par contre, ce système demanderait que chaque tuteur ait plusieurs dossiers à traiter. Le nombre exact devrait être étudié. Avec des rendez-vous uniques, le tuteur a un travail plus régulier et peut donner ses disponibilités. Au niveau horaire, le deuxième système serait plus efficace. Par contre, il ne faudrait pas oublier les besoins métacognitifs des tuteurs et étudiants. À chaque rendez-vous unique, le tuteur devra se familiariser avec le texte et l'étudiant. Les progrès de l'étudiant seraient moins visibles car chaque tuteur recommencerait à zéro.

3. Répartition des étudiants au tuteur

Dépendamment du système choisi, le programme ou les rendez-vous uniques, la répartition des étudiants seraient différentes. Ceci dépendrait des heures de disponibilité de chaque tuteur et de ses habilités.

4. Transparence de l'aide

Il faudrait aussi décider qui peut regarder l'aide offerte. Est-elle visible seulement à l'étudiant? Les professeurs? Le collègue? Ceci est une autre décision à prendre, dépendamment de la philosophie pédagogique du service et du professionnalisme des tuteurs.

5. Disponibilité du service 24h sur 24h

Une autre décision à prendre est l'horaire du service. Ceci dépendra du système ou de la combinaison de systèmes choisis. Il sera important d'offrir un service disponible tard le soir et pendant les fins de semaines pour répondre aux besoins de flexibilité des étudiants, non-traditionnels ou pas.

6. Coûts du service

Un système de répartition des coûts par collègue reliés au nombre d'étudiants desservis par le service sera à mettre en place. L'implantation d'un taux horaire unique pour les tuteurs à travers le Canada va aussi présenter un certain défi.

7. Formation des tuteurs

Une formation interactive en ligne des tuteurs, ceci en accordance avec la philosophie pédagogique commune du service offert par les collègues et cégeps abonnés au service.

Recommandations

Ayant révisé la littérature et quelques exemples de services disponibles présentement, il semble qu'instaurer un service d'aide à la rédaction avec programme de longue durée soit une approche à explorer plus à fond.

Je recommanderais aussi la création d'un portfolio en ligne accessible par le tuteur et l'étudiant, détaillant les sujets traités à chaque rendez-vous. Le tuteur pourra ainsi partager des ressources en ligne correspondant aux besoins de chaque étudiant, au lieu d'offrir un catalogue de sites et de documents généraux. Comme premier pas, ce genre de programme encourage l'amélioration viable de l'écriture de l'étudiant. Ayant complété le programme, l'étudiant pourrait avoir la possibilité de prendre des rendez-vous uniques lorsqu'il aura des questions spécifiques et saura comment fonctionne un rendez-vous.

En résumé, un service de rédaction en ligne interactif pourrait contenir les éléments suivants :

1. Une taxonomie du site permettant une navigation facile.
2. Sessions en temps réel, reproduire la session face à face en ligne
3. Partage de document en ligne - web 2.0 avec audio
4. Enregistrement des sessions audio pour y revenir après
5. Création d'un système d'accès au compte – profil de l'étudiant par les tuteurs, ressources spécifiques aux problèmes discutés – E - portfolio
6. Formation des tuteurs : Structure de sessions, rôle et responsabilités du tuteur, approche philosophique au tutorat d'écriture.

Ressources

Hobson, Eric, ed. "Wiring the Writing" Center. Logan, Utah, Utah State UP: 1998.

Jackson, J.A. (2000). "Interfacing the Faceless: Maximizing the Advantages of Online Tutoring." Writing Lab Newsletter 25.2.

Inman, James A. (2000). *Taking Flight with OWLs: Examining Electronic Writing Center Work*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Kalteissen, K, & Robinson, H. (2009). *Building an online writing center: student tutors look to the past to construct a future*. Writing Lab Newsletter.

Celik, C. (2008). « Analyse de pratiques de tutorat dans un campus numérique de maîtrise de français langue étrangère à distance » <http://alsic.revues.org/index833.html#tocto2n1>

Brooks, J. (1991). *Minimalist tutoring : Making the student do all the work*. Writing Lab Newsletter 15.6