

SITUATION 5



Cartes :
Observer et feedback

OBJECTIF

À partir d'observations, construire un feedback oral de qualité.

Scénario (de 60 à 120 minutes)	Tps
Les apprenants sont par 4 autour d'une table, ils prennent connaissance de la situation en visionnant la vidéo. Individuellement, chacun note ses observations du verbal et du non-verbal (avec l'aide des cartes Observer).	5
Sans les cartes, par table, ils se mettent d'accord sur la personne de la vidéo à qui ils souhaiteraient donner un feedback (tutrice, étudiant X, étudiant Y...). Ils forment ensuite l'objectif du feedback et l'écrivent mots à mots sur une feuille.	15
Jeu de rôle : un apprenant d'une table donne un feedback à quelqu'un d'une autre table. Les deux acteurs entrent dans la peau de leur personnage et jouent la saynète. Une partie des autres apprenants observent le verbal, non-verbal et le para-verbal de celui qui donne le feedback et l'autre partie de la personne qui le reçoit.	5
Débriefing : les observateurs donnent quelques éléments. Le feedback était-il constructif, pourquoi ? quelle force du feedback et quelles améliorations ?	20
Présentation des 5 étapes du feedback et des cartes et de l'ordre (1 à 5). Les cartes 1 et 5 s'adressent à la personne qui reçoit le feedback ; les cartes 2, 3 et 4 à celle qui le donne.	5
Par table, chaque table reprend son feedback formulé et l'améliore grâce aux cartes.	10
On rejoue différentes saynètes et on observe les différences entre feedback avant et après l'utilisation des cartes, on partant des différentes observations.	...
Restructuration	

Fiches formateurs



SITUATION 4

Cartes :
Toutes

(...) Situation vécue des tuteurs, tutrices. Cette situation est décrite de manière précise. Elle n'a pas été résolue.

OBJECTIFS

- Identifier ses suppositions face à une situation d'accompagnement,
- Comprendre que différentes interprétations d'une même situation sont possibles,
- Expérimenter plusieurs types d'interventions à partir des cartes,
- Prendre conscience de l'impact des suppositions et préconceptions sur l'action.

Scénario (60 minutes)	Tps
Les apprenants sont par 4 autour d'une table. Un tuteur décrit très précisément une situation vécue non résolue. Individuellement, chaque participant identifie une supposition qu'il fait, et comment il réagirait en choisissant des cartes	10
Par table, ils se mettent d'accord sur une supposition principale, sélectionnent deux cartes minimum qu'ils savent justifier	10
Lors de la mise en commun, un porte parole par table présente la situation, la supposition retenue et les interventions envisagées à partir des cartes.	20
Restructuration	20

Fiches formateurs



RESTRUCTURATION

1. Supposition et champs d'intervention

- Les cartes différentes sont choisies pour explorer diverses suppositions
- Chaque champ (matière, démarche, dynamique) permet de regarder la situation sous un angle spécifique.

2. Identifier ses propres suppositions

- Importance de prendre conscience de ses préconceptions, suppositions
- Nécessité de poser des questions pour valider ou infirmer ces suppositions
- Attention au biais de confirmation : ne pas se limiter aux informations qui confirment ce que l'on pense déjà.

3. Pistes de discussion possibles

- Responsabilité du tuteur : rôle et limites de l'accompagnement
- Jusqu'où intervenir ? Ce qui est possible ou non.
- Profils variés : adapter son approche selon les apprenants
- Contexte et posture du tuteur : importance du climat et de la relation
- Pas de recette magique : chaque situation est singulière et demande observation et ajustement.

RESTRUCTURATION

1. Quoi ?

Un feedback est un processus d'accompagnement de l'apprentissage qui vise à fournir à l'étudiant des informations utiles, explicites et orientées vers l'action, afin de soutenir la compréhension, la compréhension et l'autorégulation (Daele, A., & Lambert M. (2013)).

2. Pourquoi ?

Émetteur du feedback	Récepteur du feedback
Partager ses expériences	Apprendre
Découvrir un autre point de vue	Prendre du recul
Se remettre en question	Motiver
Développer ses compétences en formulation de feedback	Améliorer ses compétences d'écoute et de questionnement
Valorisation personnelle	Avoir des nouvelles pistes, et perspectives
...	

Conseils :

- Assumer la subjectivité d'un feedback
- Instaurer un climat propice : confiance, respect et bienveillance
- Respecter la liberté de la personne qui reçoit le feedback : elle choisit ce qu'elle en fait
- Choisir quelques éléments (pas tous) pour éviter la longue liste (effets sur la surcharge cognitive et la démotivation)
- Parler en "je", éviter le "mais", privilégier le "et"
- Ne pas minimiser le message que l'on souhaite faire passer : oser l'assertivité
- Pouvoir dire que des interventions ne sont pas acceptables (non respect, racisme...)

Questions à explorer :

- Quelle est la responsabilité du tuteur lorsqu'il est aussi un pair ? (ex. : colocataire, ami...)
- Quels effets ont les statuts, hiérarchies et jeux de pouvoir dans le feedback ?
- Quel est l'impact du feedback sur la motivation et l'apprentissage ?
- Quelles différences entre un feedback portant sur la matière, la démarche et la dynamique ?

SITUATION 3

Martin, un étudiants de votre séance vous dit : "j'en ai marre, je ne comprends rien, je ne sais pas du tout comment commencer l'exercice, j'ai été au cours mais ça ne sert à rien."

Cartes :
Toutes

OBJECTIFS

- Identifier ses suppositions face à une situation d'accompagnement,
- Distinguer faits observables et interprétations,
- Choisir des interventions adaptées à partir des cartes.

Scénario (60 minutes)	Tps
Les apprenants travaillent par groupes de 4 autour d'une table et prennent connaissance de la situation. Individuellement, chacun identifie ses suppositions et réfléchit à sa réaction en s'appuyant sur les cartes	10
Par table, les apprenants s'accordent sur une supposition et choisissent au moins deux cartes dont ils peuvent justifier le choix	10
Lors de la mise en commun, un porte parole par table présente la supposition retenue, les cartes choisies ainsi que la justification	20
Restructuration	20

Fiches formateurs



SITUATION 1

Julie, une étudiante, utilise une méthode de résolution qui vous semble non adaptée mais qui fonctionne tout de même.

Cartes :
Questionner-Matière ;
Feedback-Matière.

OBJECTIFS

- Se familiariser avec le fonctionnement des cartes ;
- Découvrir les trois champs d'intervention du tuteur : matière, démarche et dynamique et des familles observer, questionner et feedback ;
- Comprendre l'importance de questionner pour clarifier la situation avant de donner un feedback,
- Créer des automatismes de questionnement.

Scénario (60 minutes)	Tps
Les apprenants sont par 4 autour d'une table. Ils prennent connaissance de la situation et disposent les cartes sur la table pour se repérer dans l'outil (à l'aide de la carte paysage)	5
Individuellement, chacun identifie comment il réagirait en choisissant deux cartes Matière à placer dans un ordre	3
Par table, ils se mettent d'accord sur deux cartes Matière et sont capables de justifier leurs choix	12
Lors de la mise en commun, un porte-parole par table présente les cartes retenues, l'ordre choisi et la justification	20
Restructuration	20

Fiches formateurs



RESTRUCTURATION

1. Cadre d'utilisation des cartes

Cette activité propose de s'exercer à partir de situations fictives (issues de la réalité), afin de tester des postures et des interventions sans enjeu réel.

Elle vise à :

- créer des automatismes ;
- générer des idées d'observation, de questionnement et d'actions ;
- explorer différentes manières d'agir face à une même situation.

Les cartes proposent des pistes non exhaustives, elles servent à s'exercer. Il ne s'agit pas de trouver la bonne réponse, mais de s'entraîner à analyser, questionner et ajuster ses interventions.

2. Pourquoi questionner ?

- Questionner permet de clarifier et diagnostiquer la situation
- C'est une base indispensable avant tout feedback pertinent
- Une fois la situation clarifiée, le feedback peut réellement soutenir la progression dans les apprentissages

3. Les champs des cartes

- Matière : les contenus et notions
- Démarche : les étapes de travail, la stratégie globale, l'organisation

4. Contenu et usages des cartes

- Les mots-clés des cartes orientent le type de questions. Exemples :
 - compréhension, sens, postulat, justification => profondeur de l'acquisition de la matière.
 - variante et application => transfert des concepts dans d'autres situations.
- La carte **Paysage** présente la logique globale :
 - Observer → repérer faits, comportements et traces
 - Questionner → clarifier la situation
 - Feedback → guider vers la progression
 - Actions → proposer ajustements ou stratégies concrètes

RESTRUCTURATION

1. Identifier ses supposition

- Exemples de suppositions possibles :
 - Martin n'a rien compris → à vérifier, ne pas supposer
 - Martin manque de motivation → peut être lié à la frustration ou à l'anxiété
 - Martin a des difficultés méthodologiques → il ne sait pas comment s'y prendre.
- Attention au biais de confirmation :
 - Ne pas se limiter aux informations qui confirment vos premières impressions.
 - Poser des questions pour valider ou infirmer les suppositions.

2. Observer à l'aide des cartes

- Repérer les faits :
 - Martin exprime frustration et découragement
 - Il déclare ne pas comprendre et ne pas savoir comment commencer
 - Il a assisté au cours mais estime que cela ne l'aide pas.
- Champs mobilisables :
 - Matière : compréhension des concepts, du contenu, des attentes
 - Démarche : stratégies de travail, organisation
 - Dynamique : motivation, climat émotionnel, confiance en soi.

3. Agir à l'aide des cartes

- **Questionner** : favoriser les questions ouvertes "jusqu'où as-tu compris?"
- **Feedback** : s'appuyer sur les faits observés et les réponses aux questions. Par exemples :
 - Constat : "je vois que tu as déjà commencé certaines parties, c'est un bon point."
 - Piste : "commençons par cette première étape".
- **Actions possibles** : inviter à relire, demander l'aide d'un pair...

SITUATION 2 : temps 1

Théo a un comportement perturbateur. Cela empêche le travail de certains et certaines qui s'en sont plaints !

Cartes :

Questionner-Matière ;
Questionner-Démarche ;
Questionner-Dynamique.

OBJECTIFS

- Identifier et expliciter ses suppositions face à un comportement perçu comme problématique,
- Comprendre qu'une même situation peut être interprétée différemment,
- Adapter ses actions à partir de nouvelles informations.

Scénario temps 1 (60 minutes)	Tps
Les apprenants sont par 4 autour d'une table, ils prennent connaissance de la situation. Individuellement, chacun identifie ses propres suppositions et réfléchit à la manière de réagir en s'appuyant sur les cartes.	5
Individuellement, chacun identifie comment il réagirait en choisissant une seule carte Questionner dans n'importe quel champ : matière, démarche ou dynamique	3
Par table, ils se mettent d'accord sur une carte Questionner et sont capables de justifier leur choix	12
Lors de la mise en commun, un porte parole par table présente les choix réalisés ainsi que leur justification	20
Restructuration	20

Cette situation peut être complétée par des indices (temps 2 et 3). Les consignes correspondantes figurent ci-après et sont à expliquer oralement.

Fiches formateurs



SITUATION 2 : temps 2 et 3

Théo a un comportement perturbateur. Cela empêche le travail de certains et certaines qui s'en sont plaints !

Cartes :

Ajouter Supposition et Actions.

INDICES FOURNIS

Temps 2 : Théo ne respecte pas toujours les consignes, il aime faire à sa manière

Temps 3 : Malgré qu'il soit peu présent au cours, Théo a une très bonne moyenne.

Scénario temps 2 et 3 (60 minutes)	Tps
Les apprenants travaillent par groupes de 4 autour d'une table et prennent connaissance de l'indice. Individuellement, chacun identifie ses propres suppositions et réfléchit à la manière de réagir à l'aide des cartes. Les apprenants se mettent d'accord sur une Supposition.	5
Par table, ils choisissent une nouvelle carte Questionner dans n'importe quel champ (matière, démarche ou dynamique) ou une carte Actions	10
Même scénario pour l'indice 2. Les participants interrogent leurs suppositions initiales, ajustent ou transforment leurs choix de cartes.	10
Lors de la mise en commun, un porte parole par table présente la supposition, les choix réalisés ainsi que les évolutions entre temps 1, 2 et 3.	20
Restructuration	20

Fiches formateurs



RESTRUCTURATION

1. Suppositions et champs d'intervention

- Des cartes différentes sont choisies pour explorer diverses suppositions :
 - Ex. : supposition sur ce que l'apprenant a compris, sa motivation...
- Chaque champ (matière, démarche, dynamique) permet une lecture différente de la situation.

2. Identifier ses propres suppositions

- Prendre conscience de ses préconceptions, suppositions et jugements rapides
- Nécessité de poser des questions pour valider ou infirmer ces suppositions
- Attention au biais de confirmation : ne pas se limiter aux informations qui confirment ce que l'on pense déjà.

3. Pistes de discussion possibles

- Responsabilité du tuteur : rôle et limites de l'accompagnement
- Jusqu'où intervenir ? Ce qui est possible ou non.
- Profils variés : adapter son approche selon les apprenants
- Contexte et posture du tuteur : importance du climat et de la relation
- Pas de recette magique : chaque situation est singulière et demande observation et ajustement.

RESTRUCTURATION

1. Suppositions et biais

- Dans toute situation, nous avons des suppositions :
 - Ex. : on imagine que Théo n'a pas compris ou qu'il a tout compris.
 - Attention aux biais de confirmation :
 - Tendance à chercher et retenir seulement ce qui confirme ce que l'on croit déjà
 - Risque d'ignorer les informations qui contredisent nos idées.
- Astuce : identifier ses suppositions permet de vérifier leur validité.

2. Comment valider ses suppositions

- Poser des questions ouvertes pour explorer différentes perspectives
- Chercher des indices concrets (éléments observables)
- Rester attentif aux informations qui contredisent nos suppositions.

3. Cartes actions

- Objectif : transformer les observations en interventions très concrètes.
- Utilisation :
 - Proposer des stratégies adaptées à la situation
 - Ajuster la démarche de l'apprenant
 - Encourager la motivation et la collaboration
 - Mettre en place des actions concrètes pour faire progresser l'apprentissage.
- Revenir sur les cartes :
 - Supposition
 - Observer
 - Questionner
 - Feedback
 - Actions

AUTRES SITUATIONS

Cartes :
à définir

- Ce sont toujours les mêmes personnes étudiantes qui participent et qui viennent au tableau ;
- Un groupe d'étudiants a une mission à réaliser mais ils ne travaillent pas ensemble. les tâches ont été réparties sans mise en commun, alors que le projet vise des acquis d'apprentissage communs ;
- Deux étudiants d'un même groupe sont en conflit : ils se sont hurlés dessus pendant le cours ;
- Une étudiante issue d'une minorité ne se fait pas respecter par ses pairs ;
- Un étudiant quitte la séance d'exercices une demi-heure avant la fin, affirmant qu'il a tout terminé et tout compris ;
- Des étudiants demandent un rappel théorique, un mini-cours en début de séance, ils disent vouloir bien commencer l'exercice et éviter de devoir se rendre au cours magistral ;
- ...

Fiches formateurs



PAYSAGE

Actions	Feedback	Questionner	Observation	Supposition
A1 Fonctionner en groupe	F1 F6 F11 1-Autoévaluation	Q10 Motivation	01 Interactions	SU Carte remplissable
A2 Impliquer	F2 F7 F12 2-Constats	Q11 Communication	02 Non-verbal	
A3 Collaborer	F3 F8 F13 3-Hypothèses	Q12 Climat de travail	03 (Para) verbal	
A4 Revoir, relire	F4 F9 F14 4-Pistes	Q13 Collaboration	04 Traces écrites	
A5 Gérer des conflits	F5 F10 F15 5-Autoregulation			
A6 Mobiliser des langages				
		01 Compréhension		
		07 Global		
		02 Sens		
		08 Étapes		
		03 Postulat		
		09 Organisation		
		04 Justification		
		05 Variante		
		06 Application		

SUPPOSITION : le tuteur identifie une préconception, une supposition qu'il formule sur la situation d'apprentissage. Cette supposition peut évoluer dans le temps (cfr. biais de confirmation).

MATIÈRE : le tuteur accompagne l'étudiant ou le groupe d'étudiants sur des questions liées à l'apprentissage de la matière. Il questionne et donne du feedback sur les résultats obtenus, les résolutions, les concepts mobilisés et leur compréhension.

DÉMARCHE : le tuteur accompagne l'étudiant ou le groupe d'étudiants sur des questions liées à l'apprentissage de la démarche, la manière de s'y prendre. Il questionne et donne un feedback sur le respect des consignes, les étapes, l'organisation du travail et la stratégie mise en œuvre pour atteindre l'objectif...

DYNAMIQUE : Le tuteur accompagne l'étudiant ou le groupe d'étudiants sur des questions liées au fonctionnement individuel et collectif.
Il questionne et donne un feedback sur la motivation, l'implication, le climat de travail, la communication et la collaboration au sein du groupe.

ACTION : le tuteur accompagne l'étudiant ou le groupe d'étudiants en proposant des outils, des stratégies et des pistes d'action pour soutenir l'apprentissage (matière, démarche, dynamique).

BIBLIOGRAPHIE

- Daele, A., & Lambert, M. (2013). Comment fournir un feedback constructif aux étudiants? Dans D. Berthiaume & N. Rege Colet (Éds.), *La pédagogie de l'enseignement supérieur : repères théoriques et applications pratiques* (Tome 1: Enseigner au supérieur, pp. 299-312). Peter Lang.
- Ducarme, D., Galmiche, E., Banaï, M., Raucent, B., Lecoq, J., & Jacqmot, C. (2021). Les rôles dans l'organisation du travail en équipe. In B. Raucent, C. Verzat, C. Van Nieuwenhoven, & C. Jacqmot (Eds.), *Accompagner les étudiants : rôles de l'enseignant, dispositifs et mises en œuvre* (2e éd., pp. 307-328). De Boeck Supérieur.
- Lecoq, J., & Crahay, M. (2025). *Les Cahiers du LLL, n° 2, 2e éd.* Accompagner des étudiant-es qui travaillent en groupe. Louvain Learning Lab. <http://hdl.handle.net/20.500.12279/1133>
- Louvain Learning Lab. (à paraître). *Carnet de l'enseignant*. Version 2.
- Milgrom E., Raucent B., Wouters P., De Clercq M., Jacqmot C., (2021). Le tuteur comme accompagnateur de l'apprentissage actif. Dans Raucent, B., Verzat, C., Van Nieuwenhoven C. et Jacqmot Ch. (dir.) *Accompagner les étudiants : rôles de l'enseignant, dispositifs et mises en œuvre* (2e éd., p. 265-290). De Boeck Supérieur.
- Puntambekar, S., Stylianou, A., et Goldstein, J. (2007). Comparing classroom enactments of an inquiry curriculum: Lessons learned from two teachers. *The Journal of the Learning Sciences*, 16(1), 81-130. <https://doi.org/10.1080/105084007014336943>.
- Raucent, B., Milgrom, E., Jacqmot, C., Mauffette, Y., & Nagy, V. (2023). What is problem-based learning and how to put it into practice (Cahiers du LLL, n° 15bis, 1re éd.). Louvain Learning Lab. <http://hdl.handle.net/20.500.12279/1071>
- Raucent, B., Wertz, V., Banaï, M., Jacqmot, C., Oestges, C., & Milgrom, E. (2021). Former des tuteurs par immersion. Dans B. Raucent, C. Verzat, C. Van Nieuwenhoven & C. Jacqmot (Éds.), *Accompagner les étudiants : rôles de l'enseignant, dispositifs et mises en œuvre* (pp. 307-328). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.rauce.2021.01.0307>
- Stigmar, M., et Gesterkamp, J. (2014). Training peer tutors: Effects on tutoring behavior and student learning. *Learning and Instruction*, 29, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2013.08.002>
- Wouters, P., De Theux, M. N., Braibant, J. M., (2006), Comment former des tuteurs ? Dans Raucent, B., Vander Borgh, C., *Être enseignant : Magister ? Metteur en scène ?* (1e éd., p. 342-349) ? De Boeck Supérieur.