

Soutien scolaire médiatisé :
quelles préférences de la
part des élèves ?

Lauriane Tremblay, Université Laval

Cathia Papi, Université TÉLUQ

Biennale 2026



Plan de la présentation

Contexte

Problématique

Questions de recherche

Cadre théorique

Méthode de recherche

Résultats/observations préliminaires

Prochaines étapes

Période de questions

Contexte

- **Impact de la pandémie:** investissement massif dans des dispositifs de tutorat
- **Limites du tutorat traditionnel:** coûteux, inégalités d'accès
- **Transformations avec l'IA:** chatbots éducatifs offrent des réponses rapides et une accessibilité constante, mais posent des questions sur la qualité des réponses



Problématique

Ce que la littérature montre

1. Le tutorat est une modalité très efficace pour soutenir la réussite scolaire (Dietrichson et al., 2017; Nickow et al., 2020; Robinson et al., 2021)
2. La motivation joue un rôle central dans l'engagement et la persévérance (Deci & Ryan, 1985, 1991; Viau, 2009)

Limites

1. Le tutorat traditionnel est difficile à généraliser et accentue les inégalités (Persada et al., 2021; Jansen et al., 2022)
2. Les dispositifs de soutien à distance se développent rapidement (Gage et al., 2023; Papi, 2024)
3. Peu de recherches sur le tutorat à distance au primaire et secondaire
4. Peu de connaissances sur le choix des médias d'aide, les préférences des élèves et les dynamiques de motivation en ligne (Yang et al., 2024; Huang et al., 2024)

Problématique

- Les recherches montrent que le tutorat fonctionne (Papi, 2024), mais tous les élèves n'en bénéficient pas.
- Le soutien en ligne se développe rapidement, mais on comprend encore mal comment les élèves l'utilisent.
- C'est à partir de cette lacune dans la littérature que se construisent nos questions de recherche.

Questions de recherche

Qu'est-ce qui motive les élèves à recourir au soutien scolaire à distance ?

Comment les élèves choisissent-ils le média d'aide (téléphone, clavardage, autres ressources pédagogiques) ?

Pourquoi les élèves maintiennent-ils ou changent-ils de média ?

Dans quelle mesure les élèves sont-ils satisfaits du soutien reçu ?

Présentation d'Allôprof

L'organisme

1. Organisme québécois de soutien scolaire gratuit
2. Services offerts aux élèves du primaire et du secondaire
3. Aide personnalisée à distance
4. Différents médias/ressources disponibles : téléphone, clavardage avec un prof, forums d'entraide, fiches, jeux interactifs, vidéos, etc.

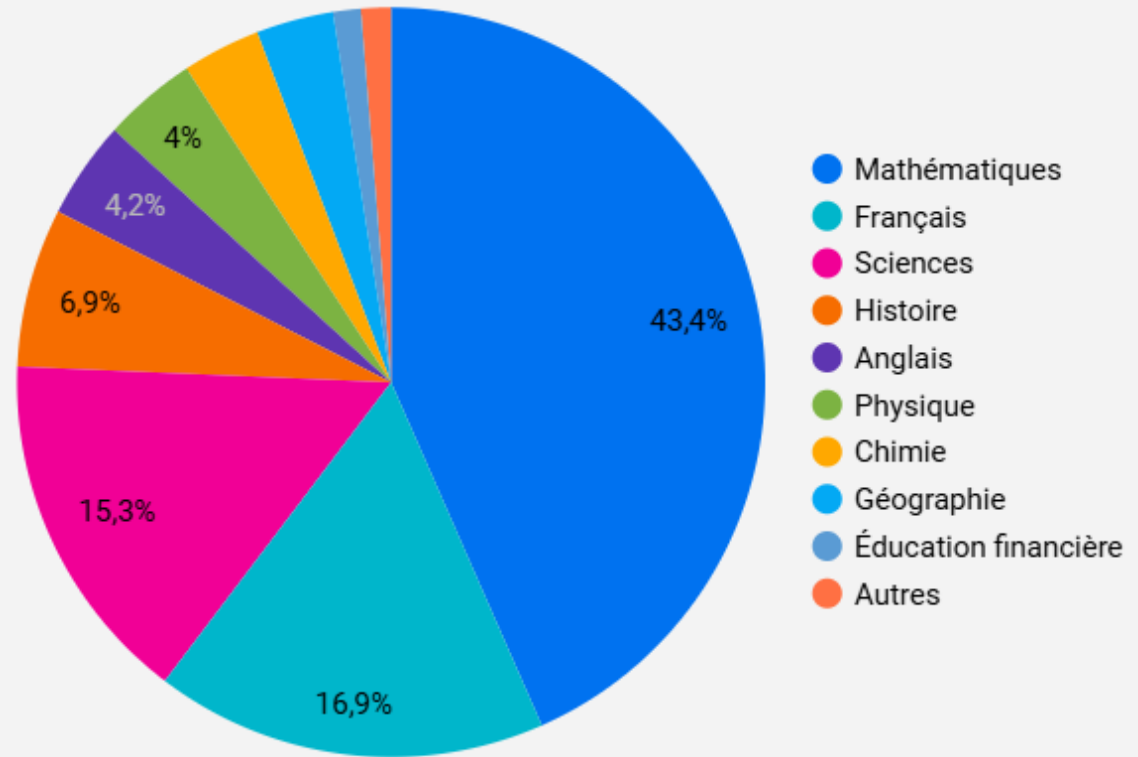
Données du 1^{er} septembre au 23 février 2025-2026

- Plus de 34 000 demandes d'aide directe
 - 30 039 clavardages
 - 4 505 appels
 - 346 SMS
- Taux de satisfaction de 79.87%
- Temps d'attente moyen de 00:00:26
- Temps de conversation moyen: 00:23:38

Répartition des conversations par matière

1. Chimie : 3.4%
2. Géographie : 3.3%
3. Éducation financière : 1.2%
4. Autres : 1.3%

Répartition des conversations par matière



Cadres théoriques mobilisés

Théorie de l'autodétermination

- Motivation autonome vs contrôlée
- Besoins psychologiques : autonomie, compétence, appartenance
- Influence sur l'engagement scolaire
- Références : Deci & Ryan (1985, 1991)

Modèle de la motivation scolaire

- Valeur de la tâche
- Sentiment de compétence
- Contrôlabilité
- Référence : Viau (2009)

Recherche d'aide

- Comportement d'apprentissage autorégulé
- Choix du moment et du type d'aide
- Référence : Nelson-Le Gall (1985)

Cadres théoriques mobilisés

Motivation et tutorat

- Rôle du tuteur dans l'engagement
- Importance de l'interaction humaine
- Références : Benckwitz et al. (2022); Yang et al. (2024)

Chatbots et motivation

- Rétroaction immédiate
- Influence sur la motivation des élèves
- Références : Chiu et al. (2023); Ait Baha et al. (2023)

Méthodologie

Type de recherche

1. Approche qualitative exploratoire
2. Entretiens compréhensifs

Participants

1. Environ 20 élèves du secondaire
2. Utilisateurs des services Alloprof
3. 5 à 10 enseignants-répondants

Collecte de données

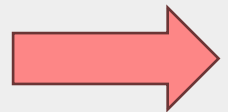
1. Entretiens d'environ 45 minutes portant sur leur usage du service, leur choix du média et leur satisfaction
2. Deux entretiens par élève
3. Techniques d'explicitation

Ajout d'un sondage

Difficulté à recruter et prévoir des entretiens avec des élèves

Quelques étudiants ayant accepté de participer, mais ne se sont pas présentés

SOLUTION



Création d'un sondage avec nos questions d'entretiens diffusés sur le site d'Allôprof

Progression

Sondage: 221 élèves-répondants

Premiers entretiens réalisés: 16 élèves, 6 enseignants-répondants

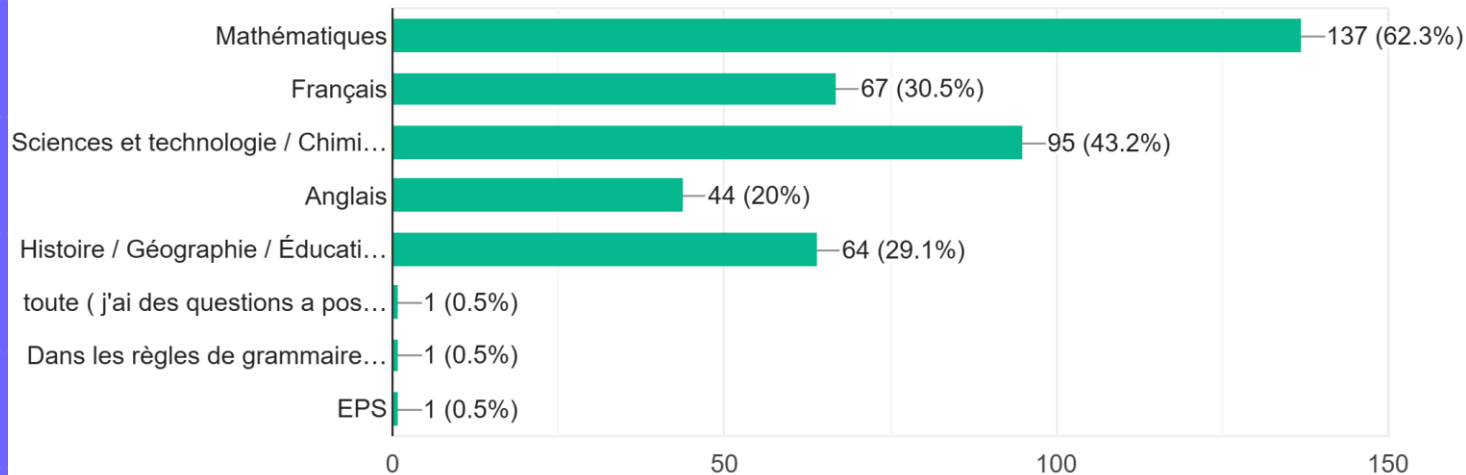
Deuxièmes entretiens: 6 élèves – suivi en cours

Codage et analyse: entretiens avec enseignants-répondants codés, élèves en cours

Premières observations

Dans quelle(s) matière(s) as-tu le plus de besoins ? (Plusieurs choix possibles)

220 responses



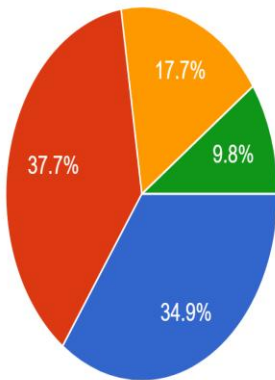
- 62.3% des questions des élèves portent sur les mathématiques
- Sciences arrivent en deuxième, avec 43.2%

Premières observations

Fréquence

À quelle fréquence utilises-tu les services d'Alloprof ?

215 responses

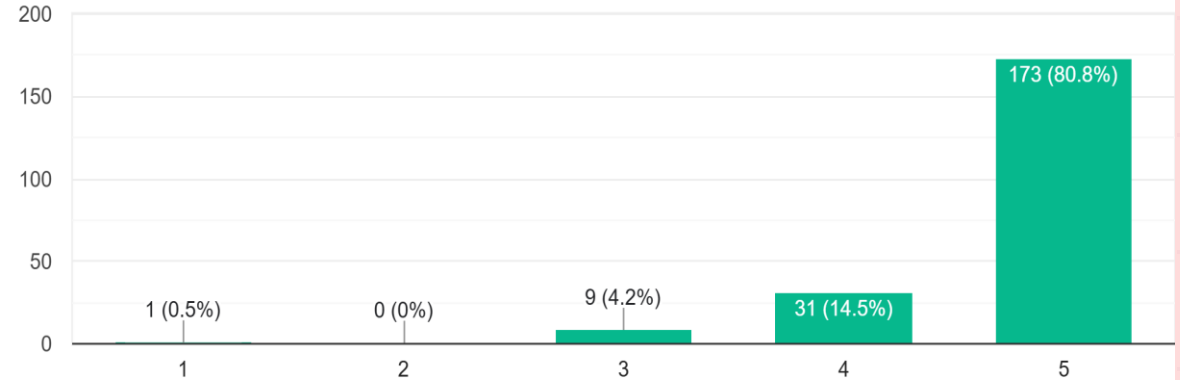


- Tous les jours ou presque
- Environ une fois par semaine
- Environ une fois par mois
- Rarement (quelques fois par année)

Expérience

Évalue ton expérience sur une échelle de 1 à 5 : L'enseignant(e)-répondant(e) m'a bien accueilli(e)

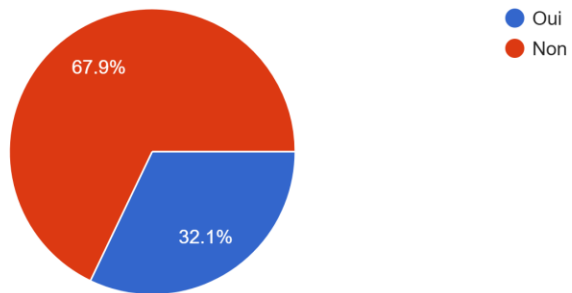
214 responses



Outils d'IA

Utilises-tu des outils d'intelligence artificielle (ex. ChatGPT) pour tes travaux scolaires ?

218 responses

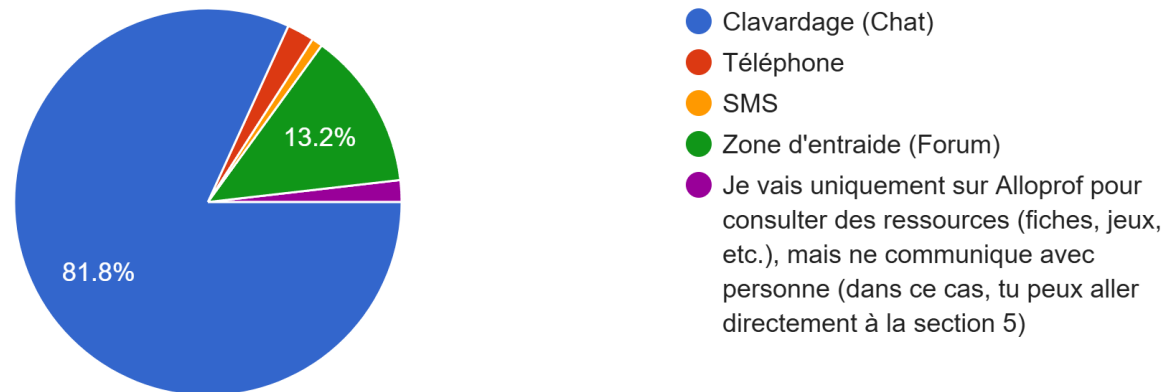


- 67.9% des élèves n'utilisent pas d'outils d'intelligence artificielle
- La raison principale semble être le manque de confiance

Moyens de contact

Lors de ta dernière utilisation, quel moyen de contact as-tu choisi ?

220 responses

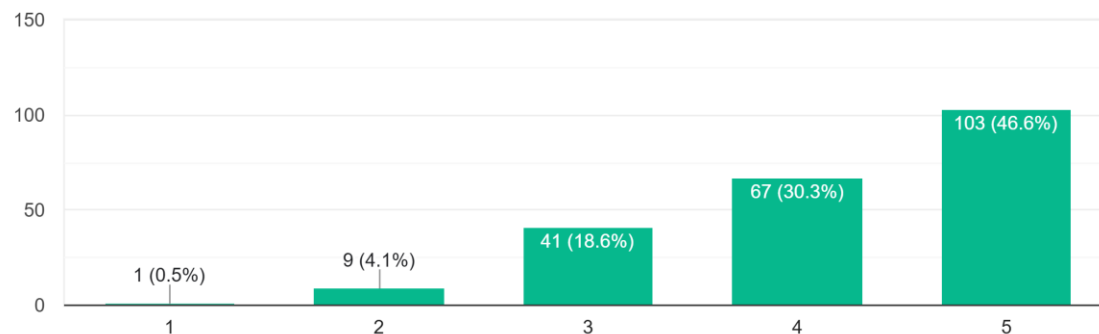


- Préférence notable pour le clavardage (81.8%)
- Plusieurs élèves ne savaient pas qu'il était possible d'appeler et d'autres se disent gênés

Motivation

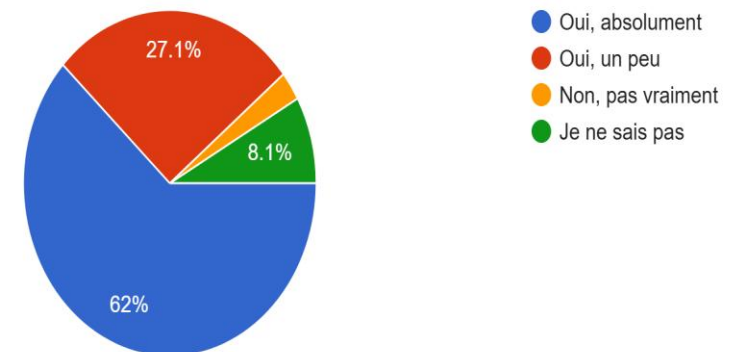
À quel point es-tu d'accord avec cette affirmation : Après avoir utilisé Alloprof, je suis plus motivé(e) à faire mes travaux.

221 responses



Penses-tu que ce service aide les élèves à ne pas abandonner l'école ?

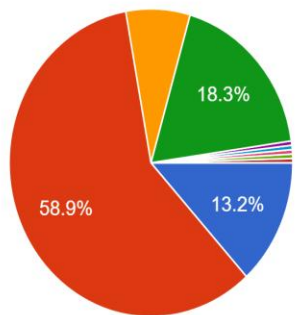
221 responses



Améliorations possibles

Si tu pouvais améliorer une chose en priorité, ce serait :

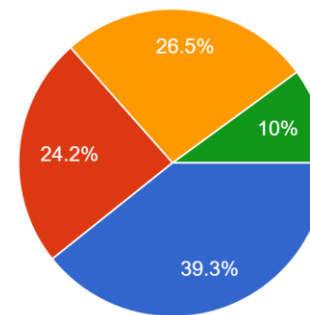
219 responses



- Réduire le temps d'attente
- Avoir accès aux enseignant(e)s-répondant(e)s plus tard le soir ou le w...
- Avoir des explications encore plus sim...
- Rendre le site plus amusant (jeux, réc...
- trop compliqué pour rien des fois
- Toutes ces réponses sont bonnes
- pouvoir faire des réunion d'élève avec...
- tous ça à la fois
- Avoir plus de jeux pour pratiquer les di...

Aimerais-tu avoir un(e) enseignant(e)-répondant(e) attiré(e) (le/la même à chaque fois) ?

219 responses



- Oui, ce serait beaucoup mieux
- Oui, mais seulement pour les matières difficiles
- Non, peu importe qui m'aide
- Non, je préfère parler à différentes personnes

Perspectives des enseignants-répondants

En lien avec leur employeur

1. Passion envers leur travail
2. Sentiment d'écoute et valorisation par Allôprof
3. Deuxième emploi, travail-études ou emploi à la retraite

En lien avec les élèves

1. Soutien pédagogique
2. Soutien affectif
3. Philosophie d'aide

En lien avec le service

1. Importance de la gratuité du service
2. Possibilité pour le service pourrait en faire plus s'il était plus connu

Discussion : premiers liens avec le cadre théorique

- 1. **Forte préférence pour le clavardage:** besoin d'accessibilité immédiate, réduction de la gêne liée à la demande d'aide - help-seeking (Nelson-Le Gall, 1985) et faible risque social (Yang et al., 2024)
- 2. **Faible usage de l'IA:** manque de confiance envers les réponses - importance de la qualité de rétroaction et de la présence pédagogique (Chiu et al., 2023; Huang et al., 2024)
- 3. **Rôle relationnel du tuteur:** soutien affectif et confiance - théorie de l'autodétermination (Deci & Ryan, 1991)

alloprof

Période de questions et
suggestions