

**La rétroaction formative
entre étudiants
dans un contexte de formation à distance**

Adaptation du document préparé par Lise Damphousse et Josianne Basque (2009) pour le cours TED 6312 Ingénierie pédagogique et technologies éducatives

© Lise Damphousse et Josianne Basque

Introduction

Dans le cadre du cours *TED 6210 Stratégies pédagogiques : une approche cognitive*, vous aurez maintes occasions de communiquer par écrit avec vos collègues de façon asynchrone, par l'intermédiaire de Wiki-TEDia, l'encyclopédie collaborative du cours. Vous aurez ainsi plus de temps pour réagir, formuler vos propos et peser vos paroles que s'il s'agissait d'échanges oraux spontanés, ce qui est un avantage non négligeable. Vous serez tour à tour émetteur et récepteur et, quel que soit le sujet de vos échanges, vous devrez porter une attention particulière à la *rétroaction*, une pratique de communication que vous utiliserez dans plusieurs activités de ce cours.

Le terme « rétroaction », en contexte éducatif, fait souvent référence à celle qui est fournie par le professeur, le formateur ou la personne chargée de l'encadrement des étudiants lors de l'évaluation sommative des étudiants et qui accompagne souvent la note chiffrée attribuée aux travaux notés. Toutefois, il nous faut préciser que la rétroaction dont il est question ici n'est pas de ce type. Il s'agit plutôt d'une rétroaction qui est faite entre des co-apprenants dans le cadre des activités d'apprentissage du cours. Celle-ci se veut **formative** : elle **ne doit absolument pas être sommative**. Ainsi, comme vous le verrez plus loin dans ce document, la rétroaction doit plutôt être abordée ici comme **une des façons privilégiées pour accompagner et soutenir vos collègues dans leur démarche d'apprentissage**.

Le fil conducteur de ce qu'on appelle « l'apprentissage tout au long de la vie » est le désir de s'améliorer constamment. Dans cette optique, les pairs peuvent fournir une rétroaction profitable du fait qu'ils ont des occasions d'interactions fréquentes et qu'ils formulent les choses d'une manière qui peut être plus facile à comprendre que celle d'un expert.

Il faut cependant savoir comment donner une rétroaction à des collègues d'une manière qui leur soit vraiment bénéfique et développer une certaine sensibilité pour anticiper leurs réactions possibles à vos propos. Il faut aussi savoir comment recevoir une rétroaction.

Ce document vise donc à clarifier la notion de rétroaction et à vous présenter quelques principes dont l'application est susceptible de rendre vos échanges plus efficaces et satisfaisants. En complément, nous vous invitons à consulter les règles de participation décrites dans *Wiki-TEDia*.

Qu'est-ce que la rétroaction?

La rétroaction, que l'on nomme aussi *feedback* (*to feed* : nourrir; *back* : en retour), est une technique de communication qui consiste à réagir à une action, à un fait, ou à des propos. Il existe de nombreuses définitions de la rétroaction. Pour notre part, nous adhérons à la définition de Myers et Myers (1990) parce qu'elle reflète bien l'esprit de collégialité que nous favorisons dans le contexte d'apprentissage du cours :

« (...) le feedback est un processus **non évaluatif** de partage d'information avec une autre personne qui respecte son droit et sa liberté de l'accepter ou de le rejeter, d'agir en fonction de ce qui lui est dit ou de ne pas le faire » (p. 235).

La rétroaction est essentielle à la croissance en ce sens qu'elle fournit des informations qui nous sont nécessaires pour savoir si nos actions ou nos propos ont produit le résultat espéré, ce qui permet de nous ajuster, au besoin.

Le type de rétroaction que nous recevons affecte nos comportements. Ainsi, une rétroaction négative peut nous décourager ou nous inciter à changer tandis qu'une rétroaction positive peut nous motiver à continuer, à aller plus loin. Mais comme l'interprétation et la compréhension que nous avons d'un échange peuvent varier d'une personne à une autre, tout comme les émotions qui en découlent, il est très important d'être conscient non seulement du contenu véhiculé par notre message mais aussi de sa charge émotionnelle inhérente.

Peu importe le sujet sur lequel elle porte ou à qui elle s'adresse, la rétroaction doit être **raisonnée, respectueuse** et s'appuyer sur des **arguments appropriés** tout en tenant compte, si possible, des caractéristiques de la personne. Vos propos auront alors plus de chance d'être perçus comme utiles et pertinents et seront mieux reçus.

Qu'entend-on par rétroaction formative?

Selon Shute (2007), la rétroaction est formative lorsqu'elle communique des informations susceptibles d'amener le récepteur à modifier sa pensée ou son comportement, dans le but d'améliorer son apprentissage et/ou sa performance.

Pour ce faire, deux conditions sont nécessaires : d'une part, il faut que l'apprenant soit réceptif et d'autre part, que la rétroaction soit bien ciblée, objective, crédible et claire. En somme, une bonne rétroaction formative a un effet positif et facilitateur sur l'apprentissage en réduisant l'incertitude et la charge cognitive. Elle a aussi un effet d'orientation bénéfique en fournissant des informations qui permettent d'améliorer sa stratégie ou sa compréhension.

Une rétroaction ayant un effet négatif sur l'apprentissage ne peut être qualifiée de formative. Par exemple, une rétroaction perçue comme une critique, qui tend à contrôler ou à évaluer, risque de faire plus de tort que de bien. La rétroaction peut aussi nuire à l'apprentissage si elle encourage l'insouciance, par exemple en fournissant des réponses avant que la personne n'ait eu le temps de faire un effort, ou si le niveau de la rétroaction fournie est trop simple, trop complexe ou trop vague et ne correspond pas aux besoins cognitifs du récepteur.

Il serait utopique de penser qu'il existe une recette universelle applicable à toutes les personnes et toutes les situations d'apprentissage. Mais quelques principes généraux sont à retenir pour favoriser l'efficacité de la rétroaction, dont quelques-uns sont énoncés dans ce document.

Les dimensions de la rétroaction

Pour contribuer à améliorer l'apprentissage, la rétroaction a avantage à être adaptée, selon le contexte éducatif, aux caractéristiques de l'apprenant, c'est-à-dire à ses objectifs, ses habiletés et sa motivation. Que faut-il adapter? Il faut voir à ce que le **contenu**, le **niveau** ainsi que la **forme** de la rétroaction soient compatibles à ses besoins et aux objectifs de l'activité d'apprentissage. Voici brièvement les dimensions à considérer.

Le contenu de la rétroaction

Le contenu d'une rétroaction (ce qui est dit) peut être **suggestif** lorsqu'il propose de nouvelles avenues, des pistes à explorer ou un questionnement; il peut aussi être

informatif lorsqu'il fournit un complément d'informations; il peut être **prescriptif** lorsqu'il impose des idées, donne des conseils, corrige des erreurs, fournit des réponses directes. La rétroaction qui contient des suggestions ou des informations bien ciblées est habituellement bienvenue et efficace car elle ouvre la porte aux échanges et à une recherche d'amélioration. Quant à la rétroaction prescriptive, elle est souvent perçue comme trop directive et elle est moins propice à un approfondissement des connaissances.

Les niveaux de rétroaction

La rétroaction formative vise à améliorer l'apprentissage et, dans cette optique, elle peut intervenir aux niveaux cognitif, métacognitif et affectif. Au niveau **cognitif**, la rétroaction se penche sur la connaissance, les processus cognitifs, la compétence et les capacités intellectuelles. Au niveau **métacognitif**, elle concerne les capacités d'autorégulation de la personne ainsi que de réflexion sur sa démarche et ses stratégies d'apprentissage. Au niveau **affectif**, la rétroaction peut induire une sorte de climat pouvant susciter des émotions, des sentiments ou des attitudes.

La forme de la rétroaction

La forme de la rétroaction inclut le médium d'expression (écrit, oral ou autre), le ton, le style (qui peut être négatif, positif ou constructif), la structure, la longueur et la complexité. Jointe à d'autres caractéristiques telles que son opportunité (la rétroaction est-elle sollicitée ou pas?) et le « *timing* », la forme a une influence certaine sur l'efficacité de la rétroaction et sur la manière dont elle est reçue. Ainsi, il ne faut pas se surprendre que le style et le ton employés aient souvent un plus grand impact que le contenu lui-même, selon le niveau d'autonomie affective du récepteur. Les commentaires négatifs devraient donc être utilisés avec parcimonie. On leur préférera les commentaires positifs et constructifs.

Voici quelques exemples inspirés des écrits de Jacques Rodet (2000) qui illustrent les styles de rétroaction et leurs effets.

Styles de la rétroaction	Exemples de contenu	Effets
Positif Fait ressortir les forces du travail présenté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>J'apprécie les explications au sujet de... Ça rend la théorie plus facile à comprendre.</i> ▪ <i>Le chapitre 3 est très complet.</i> ▪ <i>Votre utilisation des ressources disponibles est excellente.</i> ▪ <i>L'ensemble du travail est très intéressant.</i> ▪ <i>J'aime la présentation.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peut renforcer la motivation et le sentiment d'appartenance ▪ Peu propice à l'amélioration des stratégies déjà utilisées
Constructif Suggère des pistes à explorer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Je crois que s'il y avait des exemples pour le point X, ça améliorerait la compréhension. Qu'en pensez-vous?</i> ▪ <i>Un tableau compléterait bien cette partie.</i> ▪ <i>Cette section aurait avantage à...</i> ▪ <i>Peut-être pourriez-vous en parler dans le forum?</i> ▪ <i>Connaissez-vous les travaux de X? Il y a un chapitre dans son livre qui parle de ce problème.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incite à approfondir les connaissances ▪ Généralement efficace

Styles de la rétroaction	Exemples de contenu	Effets
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Une recherche sur le site Y pourrait vous permettre de trouver d'autres arguments.</i> ▪ <i>Je ne suis pas certain de bien saisir la partie sur... On dirait qu'il manque des informations.</i> ▪ <i>L'idée présentée est intéressante mais elle mériterait d'être élaborée en y ajoutant...</i> 	
Négatif Critique ou porte un jugement de valeur	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il n'y a rien de valable dans toute la première partie.</i> • <i>On dirait que c'est écrit par un étudiant de secondaire V.</i> • <i>Je pense que c'est à refaire complètement.</i> • <i>Je ne comprends rien à ce paragraphe : c'est mal écrit.</i> • <i>C'est trop long et trop compliqué.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Provoque une attitude défensive, un sentiment de découragement et une dévalorisation de la personne. • Inefficace et dommageable; à ne pas utiliser.

Principes d'une rétroaction efficace

Voici une synthèse des principes de base suggérés par Myers et Myers (1990) pour optimiser, de façon générale, la communication dans une situation de rétroaction.

1. **Concentrer la rétroaction sur les comportements, les tâches ou les événements, plutôt que sur la personne.** La description des comportements, qui sont des aspects pouvant être améliorés, porte sur ce qui se passe. Cette approche, qui n'est ni évaluative ni sélective, peut aider l'individu à changer s'il le veut. À l'opposé, la critique personnelle est toujours difficile à accepter et le risque est grand que cela génère un conflit.
2. **Concentrer la rétroaction sur l'observation plutôt que sur l'inférence.** L'observation, si elle est concrète, nuancée et réaliste, peut être partagée avec d'autres alors que l'inférence, qui résulte habituellement d'une interprétation personnelle ou d'une croyance, brouille la communication et risque d'induire en erreur.
3. **Concentrer la rétroaction sur une description plutôt que sur un jugement.** Il est préférable de rester le plus neutre possible et d'éviter les partis pris, en décrivant plutôt qu'en jugeant, et en se concentrant sur le « quoi » plutôt que sur le « pourquoi ». Il faut miser sur un partage d'idées et d'informations plutôt que sur des conseils qui empêcheraient l'autre d'apprendre à trouver lui-même la solution ou d'effectuer ses propres choix.
4. **Assumer la responsabilité de la rétroaction et de ses résultats.** S'exprimer à la première personne établit clairement l'origine des propos. D'une part, si on souhaite véritablement aider, il faut aussi éviter d'être directif et ne pas hésiter à demander à l'autre d'expliquer ce qui n'est pas clair afin de faciliter la compréhension. D'autre part, le récepteur de la rétroaction doit éviter l'attitude défensive, réfléchir à ce qu'il en fera et se dire que finalement, même si ce n'est pas toujours agréable à entendre, sans elle, il n'y a pas ou peu d'amélioration possible.

5. **Anticiper l'effet de la rétroaction sur la personne qui la reçoit.** La rétroaction est habituellement plus utile si elle est opportune et sollicitée plutôt qu'imposée et si elle se produit dans un contexte de soutien et d'accompagnement. Il faut toujours tenir compte de la personne à qui elle s'adresse en démontrant respect et empathie, et veiller à ce que l'ampleur des commentaires ne dépasse pas sa capacité à les recevoir. Une rétroaction utilisant un ton inapproprié peut générer des réactions émotives très fortes.

Voici d'autres recommandations plus spécifiques provenant de diverses recherches compilées par Shute (2007) pour optimiser l'efficacité d'une rétroaction formative en contexte d'apprentissage et qui peuvent être utilisées par les pairs apprenants :

1. Centrer la rétroaction sur le travail de l'apprenant et son lien avec la tâche et faire des suggestions pour l'améliorer.
2. Fournir une rétroaction élaborée qui décrit le « quoi », le « comment » et/ou le « pourquoi » d'un problème. Cette rétroaction de type cognitif est habituellement plus efficace que la simple vérification des résultats.
3. Présenter des commentaires de rétroaction en quantité assimilable, à défaut de quoi il pourrait en résulter un apprentissage superficiel ou une surcharge cognitive.
4. Fournir une rétroaction claire et spécifique et, si possible, faisant le lien entre les objectifs et la performance, afin d'éviter de frustrer l'apprenant et d'entraver l'apprentissage.
5. Fournir une rétroaction aussi simple que possible en s'assurant qu'elle convient au niveau cognitif et aux besoins de la personne.
6. Réduire l'incertitude relativement à la performance en clarifiant les objectifs visés et l'écart possible.
7. Formuler un contenu de rétroaction honnête, objectif et crédible améliore les chances que celle-ci soit considérée utile et qu'elle soit prise en compte sérieusement.
8. Utiliser la rétroaction pour mettre l'accent sur l'apprentissage plutôt que sur la performance, en soulignant la nécessité de l'effort et de l'erreur pour améliorer l'apprentissage et la performance.
9. Éviter les comparaisons normatives avec d'autres, les commentaires qui peuvent décourager l'individu ou menacer son estime personnelle. S'il faut faire un commentaire négatif, s'assurer de toujours proposer une issue, une alternative positive.
10. Utiliser les compliments en dose raisonnable et en les justifiant. Trop de louanges gratuites détournent l'attention de l'individu vers lui-même, ce qui distrait de l'apprentissage.

Liste de vérification

Lorsque vous réagissez à la production d'un collègue ou à des commentaires dans une page de discussion de Wiki-TEDia, il peut être utile d'utiliser une liste de vérification pour

vous aider à déterminer vous-même la pertinence, la crédibilité et l'impact de votre rétroaction. Pour conclure, voici donc quelques questions à vous poser.

1. Est-ce que j'ai pris le temps nécessaire pour bien comprendre le contenu avant d'y réagir?
2. Est-ce que ma rétroaction s'appuie sur des critères objectifs et réalistes?
3. Si je n'ai pas compris certains éléments, ai-je posé des questions susceptibles d'aider mon collègue à clarifier sa pensée?
4. Au besoin, est-ce que j'ai suggéré des pistes d'exploration, des références, des stratégies etc., qui pourraient améliorer son travail?
5. Mes commentaires sont-ils pertinents et constructifs?
6. Les points positifs sont-ils soulignés et justifiés?
7. Est-ce que le contenu et la forme de ma rétroaction lui permettront de conserver sa motivation?
8. Est-ce que j'ai utilisé le « je » pour formuler mes commentaires?
9. Est-ce que je connais suffisamment la personne pour la tutoyer?
10. Est-ce que le ton et le style conviennent?
11. Est-ce que la communication est suffisamment claire et précise pour être bien interprétée?

Références

- Myers, G. E. et Myers, M. T. (1990). *Les bases de la communication humaine : une approche théorique et pratique* (2^e éd.). Montréal : McGraw-Hill.
- Rodet, J. (2000). La rétroaction, support d'apprentissage? *DistanceS*, 4(2), 45-74. Récupéré sur le site du Conseil québécois de la formation à distance : http://cqfd.teluq.quebec.ca/distances/D4_2_d.pdf
- Shute, V. J. (2007). *Focus on Formative Feedback. Research Report RR-07-11*. Princeton, N.J.: ETS. Récupéré sur le site de *Educational Testing Service* (ETS) : <http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf>