

# COMMENT FOURNIR UN FEEDBACK QUI FAVORISE L'APPRENTISSAGE ?

*Établir une relation de qualité entre un enseignant et ses étudiants est souvent gage d'implication et de motivation. Centré autour de cette relation, le feedback est régulièrement utilisé dans le cadre d'une évaluation formative. Comment faire en sorte qu'il soit réellement utile et utilisé par les étudiants ? Dans cet article, nous vous proposons quelques pistes de réflexion.*

## Un feedback, c'est quoi ? Un feedback, pourquoi ?

Lorsqu'on parle d'évaluation dans le domaine de l'enseignement, nous vient souvent à l'esprit l'idée de contrôle des acquis par l'Institution et de certification. Précédant cette évaluation sommative, une place de plus en plus grande peut être offerte à l'évaluation formative, inscrite dans une idée de **développement de l'individu** et de soutien de ses apprentissages.

Aujourd'hui, l'apprentissage n'est plus considéré comme un processus basé uniquement sur la transmission des connaissances par l'enseignant, mais bien comme un processus complexe dans lequel l'étudiant, responsable de celui-ci, prend une part active pour élaborer des connaissances et développer des compétences. Ainsi, par la réflexion sur son apprentissage et par les processus qu'il met en place pour atteindre son but, l'apprenant est **au centre de son apprentissage**.

Dans cette perspective, l'enseignant n'a plus uniquement un rôle de transmission mais aussi un **rôle d'accompagnement**. C'est dans ce contexte qu'intervient la rétroaction ou feedback, moyen par lequel l'enseignant informe chaque étudiant sur son apprentissage et plus particulièrement, sur le lien entre l'état actuel de son parcours et les objectifs attendus. Le feedback est un outil qui peut véritablement mener à des gains d'apprentissage à quelques conditions.

*Je pratique des feedbacks oraux notamment lors des suivis de travaux de fin d'études ou de mémoires. Je veille toujours à commencer d'abord par du positif, car pour moi, il y a quelqu'un derrière ce travail qui s'est donné du mal et qui mérite d'être respecté.*

**Témoignage d'une enseignante  
de la Haute École Vinci, Bruxelles**

## Comment bien délivrer les feedbacks ?

Nicol & Macfarlane-Dick (2006) ont identifié sept principes pour une **bonne pratique** des feedbacks, ainsi que des stratégies spécifiques que les enseignants peuvent utiliser : nous allons vous présenter cinq de ces principes.

Nous enrichirons parfois cette théorie de l'éclairage de :

- Daele & Lambert (2013) qui ont illustré concrètement ces principes ;
- Faulx & Danse (2015) qui ont identifié neuf principes pour optimiser le feedback ;
- Rodet (2000) qui a classé les feedbacks selon leur contenu, leur formulation et les changements qu'ils entraînent chez l'étudiant.

### 1. Vos étudiants doivent avoir connaissance de l'objectif attendu.

Il existe souvent un décalage important entre les objectifs fixés par les enseignants et les représentations que s'en font les étudiants. Si le but du feedback est d'amener les étudiants à atteindre les **critères** attendus, alors ceux-ci doivent être **clairs** sans quoi le feedback ne sera pas percutant.

- Il est utile de présenter à vos étudiants le relevé des critères d'évaluation (ceci est rarement suffisant, mais c'est un bon début).
- Vous pouvez fournir à vos étudiants des exemples de réalisations : ils auront ainsi à leur disposition un point de comparaison (cette approche se révèle être très efficace pour clarifier les objectifs).
- Vous pouvez proposer à vos étudiants des exercices d'évaluation où ils commentent un travail (d'une année précédente ou d'un pair) en utilisant la grille critériée dont vous vous servirez.

## 2. L'information que vous donnez à vos étudiants doit être de qualité.

Pour Nicol & Macfarlane-Dick (2006), un feedback de qualité, bien que cette notion soit propre à chacun, informe chaque étudiant sur l'écart entre son résultat actuel et celui attendu, et l'aide à s'ajuster.

Pour que vos étudiants puissent **tenir compte des informations** que vous leur délivrez, il est utile de :

- dispenser le feedback dans un délai raisonnable, assez rapidement après la production ;
- informer vos étudiants sur leurs forces et leurs faiblesses, mais surtout leur proposer des conseils critiques ;
- limiter la quantité d'informations afin que vos étudiants ne se sentent pas dépassés : cela leur donnera le sentiment de pouvoir y arriver et ainsi de maintenir leur motivation ;
- rester focalisé sur les objectifs attendus.

Faulx & Danse (2015, p.167) nuancent quelque peu ce dernier point : ils conseillent de ne pas se focaliser uniquement sur le **trajet** à parcourir mais aussi sur celui déjà **accompli** afin que l'étudiant prenne appui sur ses acquis « pour construire son apprentissage futur » et rester motivé.

Ces auteurs suggèrent également de lier, lors du feedback, les **intentions** de l'étudiant, qui le conduisent à agir, les **actions** qu'il mène et les **effets** que cela engendre. Vous pourriez dire, par exemple : « Je vois que tu as essayé de traduire ce texte. Mais en faisant une traduction mot à mot, tu as perdu le sens global du texte. Tu pourrais, par exemple, faire une première lecture en diagonale pour percevoir les grandes lignes avant de te lancer... »

Rodet (2000) met en évidence le risque de vous limiter à une correction (correct/incorrect) lorsque vous donnez un feedback à un étudiant. Dans ce cas, votre étudiant n'en tirera pas un profit durable (Milgrom, Maufette, Raucent & Verzat, 2010).

Pour éviter cela, vous pouvez :

- « relever les erreurs conceptuelles, apporter des précisions, développer des arguments, souligner la justesse du propos... » (p.50) ;
- renvoyer l'étudiant vers des ressources documentaires ;
- suggérer des échanges entre pairs.

## 3. Le feedback doit être formulé dans un contexte de dialogue.

Pour que l'étudiant utilise le feedback afin de s'ajuster, il est nécessaire qu'il l'ait compris. Ceci peut vous paraître évident mais c'est loin d'être toujours le cas. C'est pourquoi il est utile, voire indispensable, de donner la chance aux étudiants d'être au clair avec les informations que vous leur délivrez, en « conceptualisant le feedback comme un dialogue plutôt que comme une transmission d'informations » (Nicol & Macfarlane-Dick, 2006, p.11). De plus, toujours d'après ces auteurs, pour que la rétroaction produise un effet, une **participation active** de l'étudiant est nécessaire : celui-ci doit interpréter et internaliser le feedback. Comme il n'est pas toujours possible d'engager un dialogue avec les étudiants, les auteurs proposent quelques stratégies concrètes :

- structurer les discussions en petits groupes plutôt que de manière individuelle ;
- permettre aux étudiants de discuter avec leurs pairs au sujet des feedback reçus ;
- demander aux étudiants d'identifier quelques éléments du feedback qui leur paraissent utiles et d'expliquer en quoi cela les aide.

Daele & Lambert (2013) proposent d'autres pistes intéressantes comme, par exemple :

- répondre à des questions précises rédigées par les étudiants concernant leur travail ;
- proposer un rendez-vous individuel selon les besoins.

Il pourrait aussi arriver que vous vous questionniez sur une façon d'agir de vos étudiants. Faulx & Danse (2015) pensent qu'il est utile qu'une place soit laissée aux apprenants pour vous expliquer leur **intention**. Par exemple : « Sur le plan de cette maison, vous avez prévu de hauts radiateurs dans un coin du living alors qu'il y avait de la place pour les installer sous les fenêtres. Pourriez-vous me dire ce qui a motivé votre choix ? »

Nous rajouterons que vous pouvez également questionner vos étudiants de manière à ce qu'ils puissent eux-mêmes détecter leurs faiblesses, en trouver la raison ou suggérer des stratégies pour les dépasser. Ce dialogue peut donc soutenir un moment d'**auto-évaluation** de l'étudiant.

### « Les paroles s’envolent et les écrits restent. »

Le feedback doit-il être formulé oralement ou par écrit ?

Feedback	Avantages
oral	Réactions et interactions en temps réel Informations non verbales Synchronie
écrit	Rémanence, fixation de l’information Disponibilité permanente du feedback

D’après Rodet (2006) et Milgrom (2010)

Plutôt que de choisir entre ces deux modes, nous vous conseillons de prendre le parti d’une **forme mixte** : un feedback écrit, que vous aurez pris soin de préparer, peut être suivi d’un dialogue afin de permettre une interaction qui rendra l’étudiant acteur.

#### 4. La motivation et l’estime de soi des étudiants doivent être encouragées.

Il ne faut pas perdre de vue que le feedback est un outil puissant qui peut influencer, de manière positive ou négative, la motivation et l’estime de soi des étudiants. Celles-ci sont en lien direct avec le **sentiment de maîtrise** des étudiants. Afin de le renforcer, vous pouvez :

- formuler des feedbacks liés à la production de l’étudiant et non à sa personnalité et ce, même de façon positive : s’il pense que sa réussite est due à sa personnalité plutôt qu’à ses actions, l’étudiant n’aura pas le sentiment de maîtriser son apprentissage et ne tentera pas de se corriger ;

*Je donne certains cours réputés difficiles, comme les statistiques, en présence de nombreux étudiants. Je leur fournis des exercices à effectuer, ainsi que la réponse à obtenir. Ensuite, ils travaillent seuls. Mais ils savent qu’ils peuvent me contacter par mail, en cas de difficultés... Dans le courrier, je n’accepte pas qu’ils me disent juste : “Je ne comprends pas.” Ils doivent montrer qu’ils ont essayé, expliquer leur démarche. En retour, je leur envoie un petit coup de pouce pour aller un pas plus loin, l’étape suivante par exemple. Je n’en dis pas plus pour qu’ils restent acteurs de leur apprentissage, pour que ce soit EUX qui y arrivent. Et j’accompagne toujours mon feedback de quelques mots d’encouragement.*

**Témoignage d’une enseignante  
de la Haute École Vinci, Bruxelles**

- éviter de multiplier les évaluations notées sans feedback préalable : cette pratique risque d’éloigner les étudiants des objectifs d’apprentissages pour les centrer davantage sur les objectifs de performance ;
- permettre aux étudiants de modifier certaines parties du travail (ébauches avant soumission finale).

Daele & Lambert (2013) proposent également de :

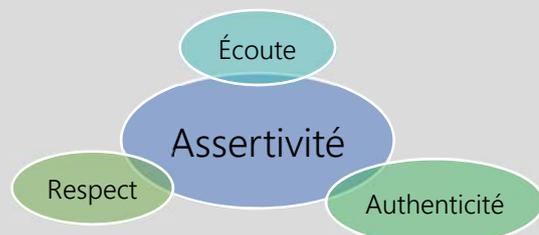
- préciser que les erreurs sont inévitables et font partie du processus d’apprentissage ;
- se focaliser sur ce qui est déjà maîtrisé par l’étudiant (son état actuel) et le chemin qu’il reste à parcourir (les objectifs attendus), comme nous en avons déjà parlé au point 2.

Faulx & Danse (2015) suggèrent de mettre en lumière ou garder à l’esprit les **comportements positifs** avant d’aborder ce qui doit être changé ou amélioré.

Toute suggestion que vous pourriez émettre n’est pas assortie d’une garantie de résultat. Faulx & Danse (2015) conseillent de **formuler des hypothèses**, en employant le conditionnel, plutôt que d’énoncer des certitudes. Cela permet de respecter davantage l’action initiale de l’étudiant et de préserver la confiance si les conseils proposés n’obtiennent pas d’effets satisfaisants. Par exemple, ne dites pas à un étudiant « Serre davantage le garrot pour éviter de t’y reprendre plusieurs fois. » ; mais dites plutôt « Si tu serrais davantage le garrot, peut-être les veines seraient-elles plus apparentes et tu pourrais probablement arriver à piquer du premier coup. »

#### Un feedback assertif...

Andrew Salter a initié le concept d’**assertivité**, qui permet de faire passer des messages, pouvant être qualifiés de difficiles, « de manière constructive, sans passivité ni agressivité » (Lecomte, 2015).



### ... avec la méthode DESC

Nous vous présentons un outil préconisé par Bower & Bower (2009) dans le cadre d'une communication assertive. Cette procédure en quatre étapes est régulièrement utilisée dans la gestion de conflits. Mais elle peut également être utilisée pour donner un feedback à un étudiant car les deux dernières étapes ouvrent au **dialogue** et à la **co-construction** d'une solution.

<b>D</b>	Description des faits
<b>E</b>	Expression du ressenti
<b>S</b>	Suggestion d'une solution
<b>C</b>	Conséquences positives pour tous

#### Pour aller plus loin...

Les étapes de l'outil DESC plus en détail :

<http://www.universitedepaix.org/assertivite-et-demande-claire-quest-ce-que-le-desc>

Voici un exemple de feedback assertif que pourrait donner un enseignant de pratique professionnelle en visite de stage auprès d'un étudiant en soins infirmiers.

<b>D</b>	<i>Lorsque tu as refait le pansement du patient, j'ai observé que tu insérais une grande quantité de compresses dans la plaie.</i>
<b>E</b>	<i>Je me suis senti contrarié car tu n'as pas respecté les consignes que j'avais données au cours ; de plus, je ressens de l'empathie pour ce patient.</i>
<b>S</b>	<i>Je te propose de relire le protocole applicable à ce type de soins pour repérer les étapes dans lesquelles tu as commis une erreur. Nous pourrions ensuite en reparler ensemble.</i>
<b>C</b>	<i>Ainsi, nous pourrions éviter que tu reproduises cette erreur pour le bien-être du patient et pour davantage de professionnalisme de ta part.</i>

Quel que soit le contenu du feedback, nous pensons que celui-ci affecte d'une manière ou d'une autre l'étudiant qui le reçoit. L'avantage de la méthode DESC est qu'elle permet de formuler des feedbacks assertifs, que le message à faire délivrer soit positif ou négatif.

### 5. Vos étudiants doivent avoir des opportunités de s'améliorer.

L'objectif du feedback étant l'amélioration des résultats, il est important de donner à vos étudiants l'occasion de s'ajuster. Pour aider les étudiants à **utiliser les feedbacks**, vous pouvez :

- leur permettre de soumettre une deuxième fois leur travail ;
- proposer un travail en plusieurs étapes afin que les informations données suite à la première étape puissent être utilisées lors de la réalisation de l'étape suivante.

Daele & Lambert (2013) estiment que le feedback met en lumière le **transfert** possible des compétences acquises dans d'autres situations d'apprentissage, ce qui développe leur autonomie et leur esprit critique quant à leurs travaux futurs.

Nous ajouterons ici quelques suggestions générales, qui peut-être vous paraîtront évidentes, afin de bien délivrer les feedbacks :

- restez honnête ;
- soyez bienveillant ;
- instaurez un climat de confiance afin que les étudiants puissent accueillir et accepter le feedback que vous leur délivrez ;
- utilisez un langage adapté au niveau des étudiants ;
- préparez-vous...

*Je suis très sensible à comment les choses peuvent être dites, donc j'ai l'impression de mettre tout le temps les formes pour être sûr que l'étudiant ne va pas se cabrer parce qu'il va recevoir éventuellement une information négative. L'information négative, je suis conscient qu'il faut aussi la donner. (...) J'essaye souvent de tourner les choses de manière à ce qu'il puisse vivre ça comme quelque chose de constructif. (...) L'aspect relationnel, même si nous sommes dans des sciences dites dures est, je pense, plus important qu'on ne le croit. (...) Pour éviter de rentrer dans quelque chose de trop compliqué relationnellement avec les étudiants, (...) je pense qu'à un moment, il faut aussi, et c'est ce que je m'oblige à faire, se rappeler quelle est la question de base. Restons pragmatiques malgré tout. Je pense que c'est mon rôle, en tant que promoteur, de continuer à montrer à l'étudiant où est l'objectif, surtout s'il a du mal, lui, à le définir.*

**Témoignage d'un chercheur-professeur  
au Centre Spatial de Liège**

## Pour conclure...

Le feedback est l'occasion pour l'étudiant de **faire le point** sur le chemin parcouru au niveau des apprentissages, et sur celui qu'il reste à parcourir.

Cet outil, s'il se veut efficace, doit être bien pensé.

Cependant, une grande quantité de facteurs entrant en jeu dans l'appropriation du feedback par l'étudiant, la bonne formulation n'existe pas. **Réfléchir à sa pratique** constitue le premier pas vers une amélioration de celle-ci.

## Pour aller plus loin...

- **Sur la pédagogie universitaire en général** : le blog d'Amaury Daele, docteur en sciences de l'éducation (Université de Genève) et professeur formateur (HEP-Vaud).  
URL : <https://pedagogieuniversitaire.wordpress.com/>
- **Une note de synthèse sur les feedbacks à l'école** : Georges, F. & Pansu, P. (2011). Les feedbacks à l'école : un gage de régulation des comportements scolaires, *Revue française de pédagogie*, 176, mis en ligne le 15 septembre 2015, consulté le 22 octobre 2017.  
URL : <http://rfp.revues.org/3239> ; DOI : 10.4000/rfp.3239
- **Un article sur l'auto-évaluation des étudiants** : Wathélet, V., Dontaine, M., Massart, X., Parmentier, P., Vieillevoys, S. & Romainville, M. (2016). Exactitude, déterminants, effets et représentations de l'auto-évaluation chez des étudiants de première année universitaire, *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 32, 2. Consulté le 22 octobre 2017.  
URL : <http://ripes.revues.org/1102>
- **Une conférence sur le feedback efficace** : Franck Amadiou, Maître de Conférence en psychologie cognitive et ergonomie, Université Toulouse 2, *Faire du feedback efficace pour les étudiants*.  
URL : [https://www.canal-u.tv/video/universite\\_paris\\_1\\_pantheon\\_sorbonne/franck\\_amadiou\\_faire\\_du\\_feedback\\_efficace\\_pour\\_les\\_etudiants.8303](https://www.canal-u.tv/video/universite_paris_1_pantheon_sorbonne/franck_amadiou_faire_du_feedback_efficace_pour_les_etudiants.8303)
- **Pour réfléchir sur vos pratiques** : une grille de réflexion publiée par l'Université de Lausanne (2009-2015), *Quelques questions de réflexion à propos du feedback aux étudiant-e-s*.  
URL : <https://pedagogieuniversitaire.files.wordpress.com/2015/12/questionnairec2a0feedback.pdf>
- **Pour motiver vos étudiants** : le modèle MUSIC, développé par le Dr Brett D. Jones à partir des différentes théories de la motivation.  
URL : <http://www.themusicmodel.com/>

## Bibliographie

- Bower, S. A., & Bower, G. H. (2009). *Asserting Yourself-Updated Edition: A Practical Guide For Positive Change*. UK : Hachette.
- Daele, A., & Lambert, M. (2013). Comment fournir un feedback constructif aux étudiants ? In D. Berthiaume & N. Regge Colet (Ed.). *La pédagogie de l'enseignement supérieur: repères théoriques et applications pratiques*. (pp. 299-312). Berne : Peter Lang.
- Faulx, D., & Danse, C. (2015). *Comment favoriser l'apprentissage et la formation des adultes?* Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Lecomte, J. (2015). 3 conseils essentiels si vous voulez communiquer de manière assertive. In *Université de Paix asbl*, 132, 6-7.
- Milgrom, E., Maufette, Y., Raucet, B., & Verzat, C. (2010). Pas d'accompagnement sans évaluation – pas d'évaluation sans accompagnement. In B. Raucet & L. Villeneuve (Ed.). *Accompagner des étudiants : Quels rôles pour l'enseignant? Quels dispositifs? Quelles mises en œuvre?* (pp. 313-340). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: A model and seven principles of good feedback practice. *Studies in higher education*, 31(2), 199-218.
- Rodet, J. (2000). *La rétroaction, support d'apprentissage*. Distances. Retrieved from <https://hal.inria.fr/edutice-00000482/document>
- Rosenberg, M. B. (2003). *La communication NonViolente au quotidien*. Genève : Jouvence.
- Sensagent. (2000-2016). *Assertivité*.  
Retrieved November 11, 2017 from <http://dictionnaire.sensagent.leparisien.fr/Assertivite%C3%A9/fr-fr/>

Ce mémo a été réalisé par Pascale Ek et Maud Sauvage - Novembre 2017