

## **Storytelling « Enseignant en première ligne : accompagner la réussite étudiante en Haute École »**

### **Durée : 1h**

Fil conducteur : Une année académique vue du côté d'un enseignant face à un étudiant en difficulté.

### **SLIDE 1 – Connexion Wooclap**

Nous allons vous raconter une histoire.

Toute ressemblance avec des personnes connues est fortuite.

Les personnages de cette histoire sont fictifs.

Les situations, elles, le sont beaucoup moins.

Si vous avez déjà entendu :

- “Je suis débordé.”
- “Je crois que je ne suis pas fait pour ça.”
- “Je voulais vous dire quelque chose...”

Alors vous êtes déjà dans l'histoire.

Nous vous invitons à scanner le QR code pour participer à notre événement Wooclap au fur et à mesure de celle-ci.

### **SLIDE 2 – Introduction**

Cette histoire commence en septembre.

Vous êtes enseignant à la HEPH-Condorcet. C'est le premier jour.

### **Wooclap 1 – Comment vous sentez-vous ?**

**Nuage de mots ou choix sur le ton de l'humour ?**

### **SLIDE 3 – Début d'année**

Dans votre classe.

Vous êtes prêt.

Votre syllabus est imprimé.

Votre PowerPoint est prêt à l'emploi.

Votre humour pédagogique aussi (normalement).

Vous ne le savez pas encore...

...mais un étudiant va avoir besoin de vous mais pas que...

Pas pour comprendre la matière.

Pas seulement.

Pour comprendre comment être étudiant.

#### **SLIDE 4 – Voici Luc**

Voici Luc

Bonjour Luc !

Luc est étudiant à la HEPH-Condorcet, cursus aérotechnique.

19 ans.

Première année.

Motivé.

Premier de sa famille à entrer dans l'enseignement supérieur.

Il arrive le premier jour avec un optimisme presque inquiétant.

Il s'assoit au 3e rang.

Ni trop devant (il ne veut pas paraître excessif),  
ni trop derrière (il est sérieux quand même).

Il écoute.

Il prend des notes.

Il hoche la tête.

Rien à signaler.

Pour l'instant.

---

#### **SLIDE 5 – Le premier cours**

Vous présentez votre plan de cours :

Modalités d'évaluation.

Travaux.

Examens.

Pondérations.

Plateforme eCampus.

Vous expliquez que tout est dans le syllabus.

Très clair.

Très structuré.

Vous terminez par :

“Tout est clair ?”

Silence.

Le silence pédagogique.

Celui qui peut vouloir dire :

- “Oui.”
- “Non.”

- “Je verrai plus tard.”
- “Je n’ai pas écouté la moitié.”

Vous enchaînez.

**Wooclap 2 - Quand personne ne pose de question, vous pensez que :**

- A. “Super ! Ils ont tout compris et vont devenir des génies immédiatement.”
- B. “Ils n’osent pas... ou ils se demandent juste ce que j’ai mangé ce matin.”
- C. “Ils n’ont rien compris, mais je vais m’en apercevoir trop tard.”
- D. “C’est trop tôt pour savoir, peut-être qu’ils pensent encore à leur chat.”

**Débrief :**

**Le silence n’est pas un indicateur de compréhension.**

**C’est parfois un indicateur de prudence.**

**SLIDE – Octobre arrive**

Les premières semaines passent.

Luc est toujours là.

Mais un peu moins présent.

Il rend un travail en retard.

Il s’excuse beaucoup.

Il évite votre regard.

Il quitte rapidement le cours.

Un jour, il reste.

Il attend que les autres sortent.

Et il dit :

“Madame... je suis perdu, je crois que je ne suis pas fait pour ça.”

Ce n’est pas une plainte. Non...

C’est un doute.

Un vrai.

Premier moment clé.

Vous sentez que votre réponse va compter.

Et en même temps, vous réalisez que vous ne maîtrisez pas parfaitement tout ce qui existe dans l’institution pour accompagner un étudiant dans cette situation.

Alors... que dites-vous ?

**Wooclap 3 – Vous répondez :**

A. “Il faut travailler davantage. Et peut-être boire plus de café.”

B. “La première année est difficile... je compatis, moi aussi je me suis perdu sur le site la première semaine.”

C. “On va prendre un moment pour voir ce qui pourrait vous aider. Merci de me l’avoir dit. Je vais me renseigner sur ce qui existe pour accompagner ce type de difficulté et je reviens vers vous rapidement.”

D. “Courage ! Et respirez. Peut-être qu’un trampoline pourrait aider.”

E. “Luc, je suis ton père.”

### **Débrief**

Dire “travaillez plus” est tentant.

Dire “c’est normal” est rassurant.

Dire “courage” est rapide.

Mais ici, l’essentiel n’est pas d’avoir la solution immédiatement.

L’essentiel, c’est de ne pas laisser le doute seul.

Vous ne promettez pas une solution miracle.

Vous ne minimisez pas.

Vous vous engagez.

Et parfois, pour un étudiant en train de douter de sa place, savoir qu’un adulte va chercher une réponse pour lui change déjà beaucoup de choses.

### **SLIDE 7 – Salle des profs**

Plus tard dans la journée.

Salle des profs.

Une machine à café un peu trop bruyante.

Des copies à corriger.

Un ordinateur qui décide de faire une mise à jour maintenant.

Vous repensez à Luc.

“Je crois que je ne suis pas fait pour ça.”

Vous auriez pu passer à autre chose.

Mais vous avez dit que vous vous renseigneriez.

Alors vous posez la question.

“Dites... quand un étudiant commence à douter sérieusement, on peut l’orienter vers quoi exactement ?”

Un collègue relève la tête.

“Tu devrais en parler au référent aide à la réussite de ton département.”

Silence.

### **Wooclap 4 – Lorsque vous entendez « référent en aide à la réussite », vous :**

A. “Partez en courant... c’est bon, je vais laisser l’élève se débrouiller tout seul !”

B. “Hochez la tête très sérieusement, comme si vous aviez compris... mais vous n’avez aucune

idée.”

C. “Réfèrent quoi ?... ça doit être un truc très compliqué... on peut en parler plus tard ?”

D. “En demandez davantage sur son rôle »

### **SLIDE 8 – Réfèrent en aide à la réussite**

Vous découvrez quelque chose d’important.

Dans la majorité des départements,  
il existe un **réfèrent en aide à la réussite**.

Un enseignant.

Un collègue.

Quelqu’un du terrain.

Quelqu’un qui :

- connaît et communique les dispositifs existants
- relaie les besoins des étudiants
- fait remonter les réalités du terrain
- aide à orienter correctement les étudiants
- crée le lien entre les enseignants et le SAE

Vous engagez la conversation.

### **SLIDE 9 – SAE**

Et là, votre collègue vous explique :

“En fait, tout cela fait partie du Service d’Appui à l’Étudiant.”

Le terme vous est familier... mais flou.

Il précise :

“Le Service d’Appui à l’Étudiant regroupe notamment :

- le Service d’Information et d’Orientation (SIO),
- le SAPEPS pour les étudiants à besoins spécifiques,
- le Service Promotion de la Réussite (SPR).”

Vous commencez à voir la structure.

Ce n'est pas une succession de petites aides dispersées.  
C'est un écosystème.

Votre collègue ajoute :

“Et si tu n'es pas sûr, passe par le référent.  
Il est là pour ça.

Et si on identifie un besoin récurrent,  
on peut le faire remonter vers l'équipe centrale.”

Et là, quelque chose devient très clair.

Vous n'êtes pas seul.

Et vous n'êtes pas censé tout savoir.

### **SLIDE 10 – Un détail que vous n'aviez jamais vraiment regardé**

En quittant la salle des profs,  
vous remarquez quelque chose que vous voyez pourtant tous les jours.

Une affiche du **Service d'Appui à l'Étudiant** dans le couloir.

Vous l'avez croisée des dizaines de fois.

Sans vraiment la lire.

Comme les consignes incendie.

Puis, en consultant vos mails —  
entre une convocation, trois rappels et une newsletter —  
vous tombez sur un message.

Objet :

**“Présence du permanent SAE sur l'implantation – Permanence hebdomadaire”**

Vous l'aviez probablement survolé.

Mais cette fois, vous l'ouvrez.

Le permanent du SAE — membre de l'équipe centrale —  
vient une fois par semaine sur votre implantation.

Il est disponible :

- pour les étudiants
- mais aussi pour les membres du personnel

Pour accueillir les étudiants, répondre aux questions et les orienter.

Et vous vous dites :

“Plutôt que de supposer...  
je vais aller lui parler.”

### **SLIDE 11 – Le jour de la permanence**

Quelques jours plus tard.

Vous poussez la porte du local indiqué dans le mail.

Vous expliquez la situation de Luc.

Le permanent vous écoute.

Il vous explique plus précisément :

- les rôles du SIO
- les missions du SAPEPS
- les actions du SPR
- la complémentarité des services

Il vous rassure :

“Vous avez bien fait de venir.

L’important, ce n’est pas d’avoir toutes les réponses.

C’est d’orienter au bon moment.”

Un étudiant en difficulté n’est pas un cas isolé.

Il peut devenir un signal.

Et un signal peut nourrir une réflexion plus large.

### **Message clé à faire passer**

- Vous n’êtes pas seul.
- Le Service d’Appui à l’Étudiant est structuré.
- Les référents aide à la réussite sont des relais de proximité.
- Le permanent SAE est accessible sur l’implantation.
- Les besoins peuvent être remontés vers l’équipe centrale

### **SLIDE 12 – Retour vers Luc**

Le lendemain.

Vous recroisez Luc.

Vous tenez parole.

“Je me suis renseigné.

Il existe plusieurs dispositifs d’accompagnement.

On peut voir ensemble ce qui correspondrait le mieux à votre situation.”

Luc ne sourit pas encore.

Mais il respire différemment.

Il comprend une chose essentielle :

Son doute n'est pas un problème individuel.

C'est une situation accompagnable.

Et vous venez d'ouvrir la première porte.

Vous lui parlez donc du **Service d'Information et d'Orientation**.

Luc prend contact avec la conseillère en orientation de son implantation.

Le SIO l'aide à clarifier :

- ses motivations
- ses compétences
- ses attentes
- ses représentations du métier

Changer n'est pas abandonner.

C'est parfois avancer autrement.

Au fur et à mesure de son suivi, les doutes de Luc s'estompent et il sait qu'il se trouve vraiment dans une formation qui lui plait et qui lui convient.

### **SLIDE 13 – Novembre**

À 23h52, vous recevez un mail :

“Je suis débordé. Je n'arrive pas à gérer tous les travaux.”

Vous le voyez à 7h14 en buvant votre café.

Vous soupirez.

Pas contre lui.

Contre la complexité.

### **Wooclap 5 – Votre réaction intérieure ?**

A. “Moi aussi, j'ai passé la nuit sur mes copies, je compatis.”

B. “C'est juste une question d'organisation... ou de café.”

C. "Il dramatise... on dirait qu'il vient de vivre la pire catastrophe depuis l'invention du lundi matin."

D. “Je pense que le Service Promotion de la Réussite pourrait vraiment l'aider.”

E. “Mais quand est-ce qu'il va comprendre que je suis son père ?”

**Débrief :**

**168h par semaine.**

**32h cours**

**35h vie quotidienne**

25h loisirs

56h sommeil

Il reste 20h.

Sur le papier.

Dans la réalité... c'est plus serré.

#### **SLIDE 14– Service Promotion de la Réussite**

Vous lui parlez du **Service Promotion de la Réussite**.

Il découvre que :

Être étudiant, ce n'est pas juste assister aux cours.

C'est apprendre à :

- gérer son temps
- prendre des notes
- créer des supports d'étude
- mémoriser
- préparer son blocus
- gérer son stress
- ...

Il rencontre le coach de son implantation (qui en général est souvent le permanent).

Il ressort avec un planning.

Il respire.

Un peu.

Il participe également à un atelier OGT.

Il découvre que procrastiner n'est pas une méthode pédagogique reconnue.

Il commence à planifier.

Il reprend un peu le contrôle.

Décembre

Fin de cours.

Les chaises raclent.

Les étudiants sortent.

Luc reste.

Il hésite.

Regarde son sac.

Regarde la porte.  
Regarde le sol.

Puis il se lance :

### **SLIDE 15– Besoin spécifique**

“Je voulais vous dire... j’ai un trouble de l’attention.  
J’avais des aménagements en secondaire.”

Ce n’est pas une tentative d’obtenir un avantage.

Ce n’est pas une excuse.

C’est une demande de cadre.

Il ne demande pas moins d’exigence.

Il demande des conditions équitables.

### **Wooclap 6 – Que faites-vous ?**

- A. Exiger un certificat dans les 12 minutes sous peine d’exil académique
- B. Adapter spontanément tout votre cours dès demain (sans cadre, sans trace, sans procédure)
- C. L’orienter vers le SAPEPS pour mettre en place des aménagements officiels
- D. “En Haute École, c’est différent.” (ton mystérieux + haussement de sourcil) (Oh mon dieu, pas ça, si je dois adapter mes cours, ça va me bouffer mon weekend à Koksijde)
- E. Comme vous êtes son père, vous cherchez à savoir si ce trouble est héréditaire.

**Bonne pratique :** C

### **SLIDE 16 – SAPEPS**

Vous lui expliquez calmement le fonctionnement.

Le SAPEPS existe pour encadrer officiellement les aménagements.

Il ne s’agit pas d’arrangements informels.

Il s’agit d’un dispositif structuré.

Vous précisez aussi, avec transparence :

Pour le Q1, les démarches sont malheureusement trop tardives. La demande devait être introduite avant le 15 octobre.

Mais il peut entamer les procédures pour le Q2 avant le 1er mars.

Vous ne décidez pas seul.

Vous ne refusez pas seul.

Vous ne promettez pas seul.

Vous êtes relais.

Et ça change tout.

---

**SLIDE 17 – Janvier approche**

La pression monte.

Les échéances se rapprochent.

Les regards deviennent plus tendus.

Les mails plus urgents.

Un soir, Luc reste encore.

Plus silencieux que d'habitude.

Il parle plus bas.

“Je dois peut-être arrêter...

J'ai des difficultés financières.”

Cette fois, ce n'est plus académique.

C'est existentiel.

Il ne parle plus de réussite.

Il parle de survie.

**Wooclap 7 – Votre réflexe ?**

- A. Lui donner 5€ (générosité sincère, solution durable 12 minutes)
- B. L'orienter vers le Service Social
- C. Lui dire de “prendre un petit job, ça forge le caractère »
- D. Lui répondre : “Courage, ça va passer.” (technique ancestrale)
- E. Lui dire : “Tu hériteras de l'étoile noire quand je serai mort”

**Bonne pratique :** B

**SLIDE 18 – Service Social - AS**

Vous lui parlez de l'aide financière du Service social.

Vous mentionnez :

- L'assistante sociale de son implantation

Vous lui conseillez de prendre RDV avec elle pour voir s'il rentre dans les conditions.

Il découvre quelque chose d'important :

L'institution a prévu des filets.

Il ne doit pas tomber pour qu'on l'aide.

**SLIDE 19 – Février - Après la session - Le signal invisible**

La session arrive. Luc passe ses examens.

Les résultats sont relativement bons mais pourtant...

... disparition.

Plus de présence.

Plus de participation.

Plus de travaux.

Un mail arrive, tard le soir.

“Je ne dors plus.

Je fais des crises d’angoisse.”

Ce n’est plus une question de crédits.

C’est une question de santé.

### Wooclap 8 – Votre rôle ?

- A. Lui envoyer 14 conseils de gestion du stress trouvés sur internet
- B. Lui dire que “tout le monde est stressé en session”
- C. Lui suggérer l’abonnement à Petit Bambou, ça vous a beaucoup aidé.e quand vous avez dû gérer la préparation des premiers cours
- D. Accueillir, ne pas banaliser, orienter vers les dispositifs adaptés.
- E. Lui conseiller de tuer un Jedi pour se défouler

Bonne pratique : D

Vous répondez avec mesure.

Vous accueillez.

Vous ne minimisez pas.

Vous ne dramatisez pas.

Et surtout :

Vous n’essayez pas de devenir thérapeute.

Vous ouvrez la porte vers le soutien psychologique du Service social.

Parfois, votre rôle,

c’est simplement de ne pas laisser un étudiant seul avec son mail.

### SLIDE 20 – Service Social - Soutien psychologique et SPR ateliers/coach

Vous l’informez de l’existence du soutien psychologique proposé par le Service social et l’invitez à prendre rendez-vous avec la psychologue de son implantation. Vous lui rappelez également que le coach peut l’accompagner dans la gestion de son stress. Par ailleurs, vous avez vu que le

permanent de l'implantation organise justement un Midi du SPR sur cette thématique ce jeudi, et vous l'encouragez à y participer.

Quelques semaines plus tard.

Luc revient. Il est plus serein, confiant et se sent mieux. L'aide apportée durant le premier quadrimestre lui a fait beaucoup de bien. Luc vient vous voir dans le cadre d'un travail de groupe que vous lui avez demandé pour le mois d'avril et voudrait savoir où il peut trouver des ressources pour alimenter son travail.

### Wooclap 9 – Que lui dites-vous?

- A. “La bibliothèque ? Oh, vous savez, là où les livres dorment en rangs bien sages... bonne chance !”
- B. “Google est ton ami... mais il ne connaît pas les collections spécialisées de notre bibliothèque.”
- C. “Parle aux bibliothécaires : ils connaissent toutes les ressources, les bases de données et peuvent t'aider à trouver ce dont tu as besoin. Ils donnent même des ateliers et peuvent t'aider dans la rédaction de ta bibliographie.”
- D. “Prenez tous les livres au hasard et faites un tirage au sort... ça pourrait marcher.”
- E. “Pas besoin de bibliothèque, j'ai des Stormtroopers”

Bonne réponse : C

Débrief :

Les bibliothécaires sont vos alliés pédagogiques :

- Ils connaissent les collections et bases de données spécialisées.
- Ils peuvent guider l'étudiant vers les ressources les plus pertinentes.
- Ils aident à structurer la recherche documentaire et à utiliser l'espace de la bibliothèque efficacement.

### SLIDE 21 – Mars - La bibliothèque

Luc découvre ainsi la bibliothèque et consulte les bibliothécaires :

Un espace calme.

Des ressources accessibles sur place ou via le portail en ligne. (DocPro)

Des conseils méthodologiques.

Un lieu structurant.

### SLIDE 22 – Fin d'année

L'année touche à sa fin.

Luc a traversé ses doutes, ses difficultés et ses périodes de stress.

Grâce à l'accompagnement reçu — SIO, SPR, SAPEPS, Service social, bibliothécaires... il a réussi son année.

Il arrive à présent à se projeter vers la deuxième année.

Et comme beaucoup d'étudiants motivés, il se met à chercher un stage.

“Est-ce que je pourrais tenter un stage à l'étranger ?” se demande-t-il.

Luc a envie de découvrir de nouveaux horizons.

Il rêve d'expériences professionnelles qui le sortent de sa zone de confort...

mais il se pose plein de questions :

Comment s'y prendre ? Quels services peuvent l'accompagner ?

Quels financements ou aides sont possibles ? Il vous parle de son projet.

Heureusement, les enseignants et les services de la Haute École ne sont jamais très loin.

Un échange rapide avec le SRI (Service des Relations Internationales) pourrait tout clarifier.

### Wooclap 10 – Que lui dites-vous ?

- A. “Passe par le Service des Relations Internationales : en tant que prof, j'ai pu aussi partir à l'étranger dans le cadre d'une mission : ils t'expliqueront les démarches, les aides et les possibilités de stage à l'étranger.”
- B. “Stage à l'étranger ? Facile ! Prends juste ton passeport et un billet d'avion, le reste suivra.”
- C. "Quoi ? Aller à l'étranger ? Trop compliqué ! Trop de démarches ! Fuis !"
- D. “Stage à l'étranger... moi j'ai déjà du mal à sortir du parking de la HE certains jours.”
- E. “Peut-être sur Tatoonie mais franchement les vols hyperespaces c'est has been.”

**Bonne réponse : A**

### SLIDE 23

Toute l'année, vous avez vu :

Un étudiant en retard.

Un étudiant stressé.

Un étudiant silencieux.

Un étudiant absent.

Mais derrière chaque comportement, il y avait :

- Une question d'orientation
- Une méthode à apprendre
- Un trouble à encadrer
- Une fragilité financière
- Une détresse psychologique

Et vous n'avez pas tout résolu.

Mais vous avez orienté.

Et parfois, orienter suffit à éviter le décrochage.

### SLIDE 24 – Wooclap 11

**En un mot, votre rôle dans la réussite étudiante ?**

**(Nuage de mots)**

**Relais.**

**Vigilance.**

**Cadre.**

**Orientation.**

**Écoute.**

**Repérage.**

**Responsabilité partagée.**

## **SLIDE 25 - CONCLUSION**

Vous n'êtes ni coach.

Ni assistant social.

Ni psychologue.

Heureusement.

Mais vous êtes souvent :

Le premier adulte référent.

La première oreille.

La première orientation.

Et parfois...

c'est suffisant pour éviter qu'un étudiant n'échoue dans son projet.

FIN