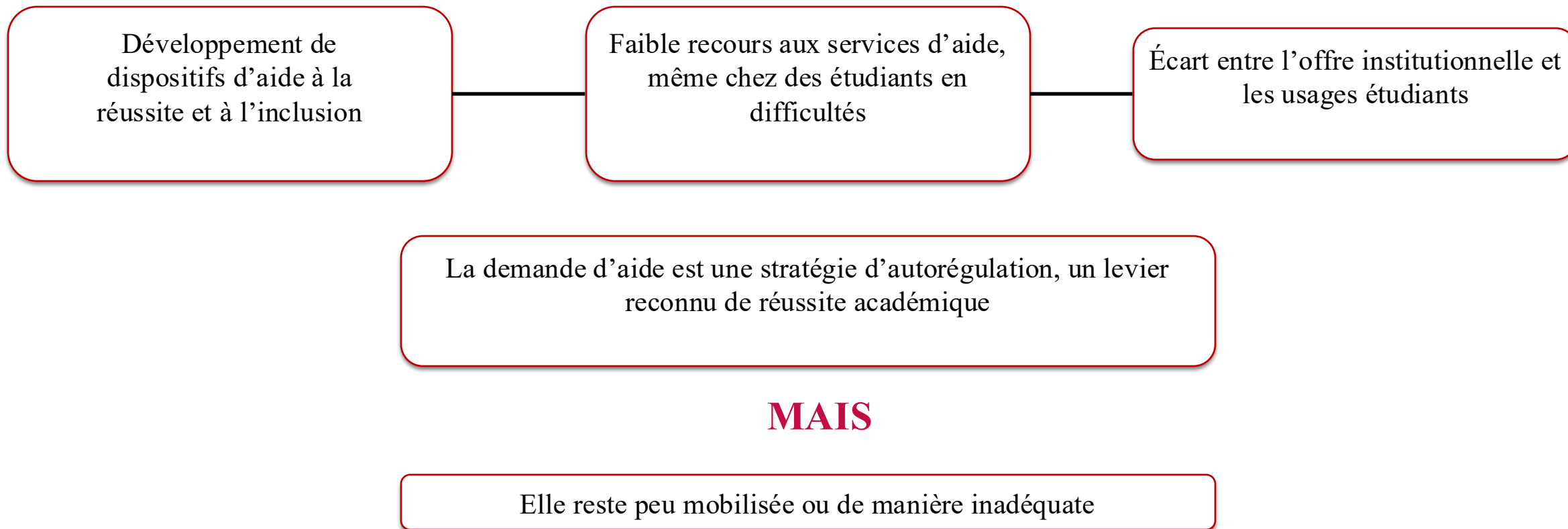


Entre vulnérabilité et ressource

La demande d'aide en contexte universitaire

Bossut E., Carton T., Lejeune E., Gianoultsis E., Joertz F., Zeine L., Seran L., Lahaye W. & Glineur C.

Demande d'aide dans l'enseignement supérieur : quels défis ?



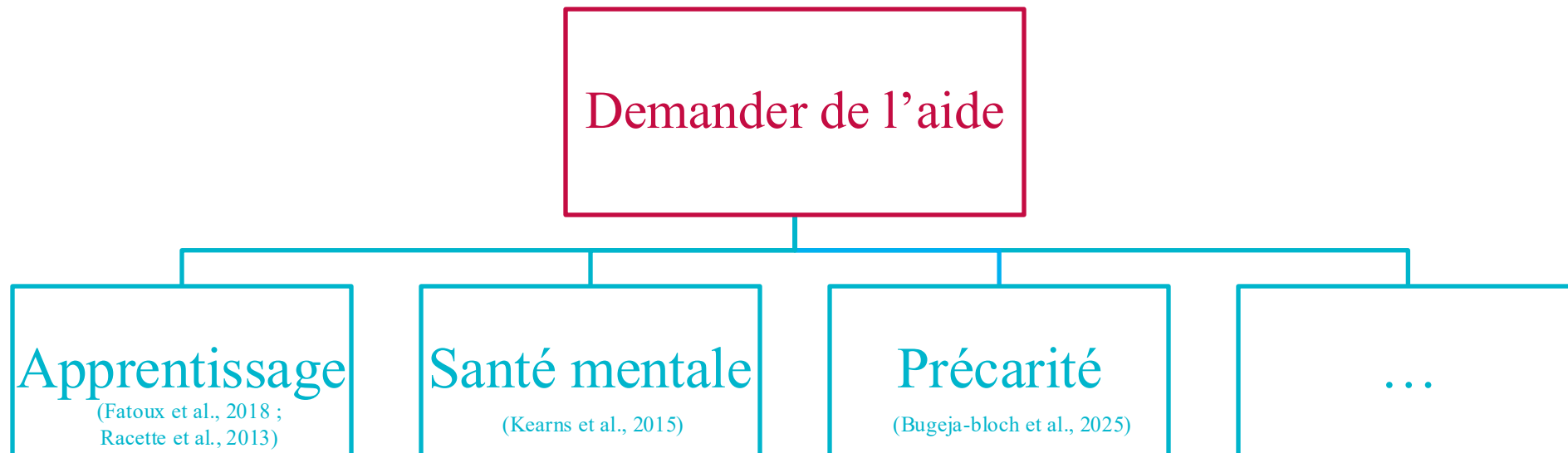
Contradiction entre bénéfices établis et pratiques effectives

(Racette et al., 2013 ; Rege-Colet et Lamarès, 2013 ; Karabenick & Dembo, 2000 ; Newman, 2000 ; Ryan & Pintrich, 1997 ; Won et al., 2021)

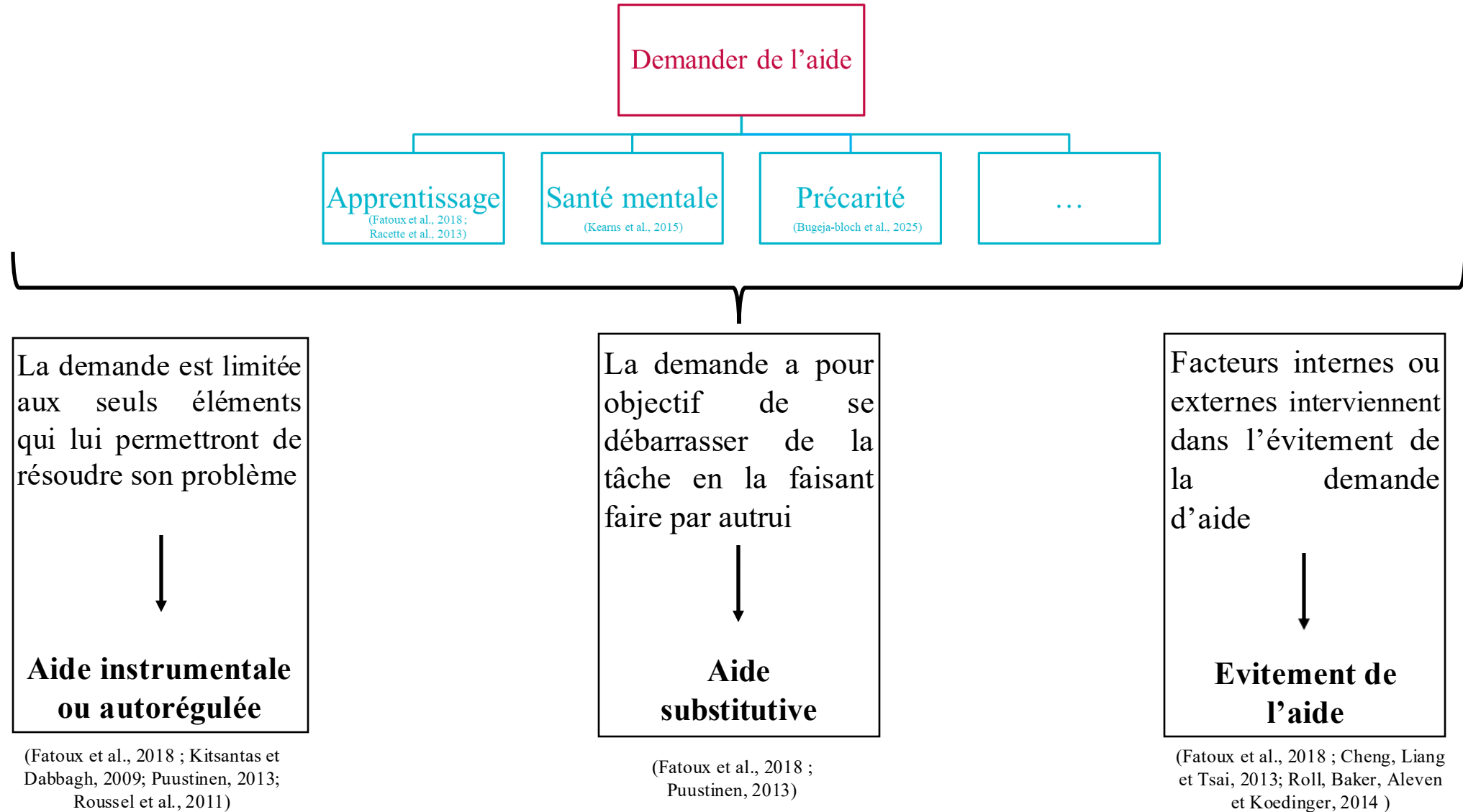
Comment les étudiants de l'enseignement supérieur se représentent-ils la demande d'aide, et en quoi ces représentations sociales orientent-elles la mobilisation ou la non-mobilisation des ressources formelles et informelles disponibles dans un contexte universitaire belge francophone ?

Demander de l'aide

- **Demander de l'aide lexicalement** = Action de faire savoir que l'on souhaite quelque chose
 - **Demander de l'aide étymologiquement** = « Remettre à l'oreille, à l'esprit de quelqu'un » (latin)
- (Gaborit, 2024)



Demander de l'aide



Processus de demande d'aide

- Processus élaboré par Nelson-Le Grall (1981; 1985) repris par Puustinen (2013) et adapté dans le cadre de cette recherche et pour les étudiants de l'enseignement supérieur

1	Détection d'une difficulté. L'étudiant prend conscience que les ressources dont il dispose ne sont pas suffisantes pour résoudre son problème.
2	Détermination de la nécessité d'une aide. Une fois conscient de sa difficulté, il s'autoquestionne pour déterminer s'il peut la résoudre seul ou s'il doit demander de l'aide (--> potentielle décision d'évitement de l'aide)
3	Choix du type d'aide demandée. En fonction du but qu'il poursuit (résoudre lui-même la tâche ou la faire faire par une autre personne), il choisit ensuite un type de demande d'aide : instrumentale ou substitutive.
4	Demande d'aide à proprement parler.

(Fatoux et al., 2018)

Méthodologie de recherche

Comment les étudiants de l'enseignement supérieur se représentent-ils la demande d'aide ?



Echantillon

450 étudiants provenant d'une université belge

Représentatif de la population de chacune des facultés d'une université belge francophone

Répondu à la question « Quels sont les 5 mots ou expressions qui vous viennent spontanément à l'esprit quand on vous parle de demander de l'aide ? Pouvez-vous classer ces expressions par ordre d'importance de 1 à 5 » par questionnaire Forms

Analyse

Analyse prototypique : croisement entre fréquence et ordre d'importance

La zone du noyau central		
Fréquence élevée et rang moyen faible		
<i>Expression</i>	<i>Rang moyen</i>	<i>Fréquence</i>
soutien	2,9	155
amis	2,64	104
famille	2,65	75
courage	2,96	71
confiance	2,69	67
psychologue	2,56	43
vulnérabilité	2,71	31
peur	2,86	29
difficulté	2,76	29
besoin	2,48	27
honte	2,81	21
parents	2,95	19
accompagnement	2,82	17
communication	2,53	15
empathie	2,62	13
entourage	2,45	11
gêne	2,4	10
bourse	2,7	10
peur du jugement	2,9	10
aide à la réussite	2,8	10
jugement	2,67	9
camarades	2,89	9
parler	2,88	8

Premiers constats

Comment les étudiants de l'enseignement supérieur se représentent-ils la demande d'aide ?

- **Noyau central** dominé par l'assimilation de la demande d'aide au soutien, les amis, la famille, le courage, la confiance ainsi qu'à l'expression émotionnelle (peur, honte,...).
- La représentation repose donc sur le **lien social et affectif**. L'aide est communément pensée comme quelque chose qui vient des proches et qui nécessite un engagement émotionnel personnel (oser parler, affronter la peur, dépasser la honte).

La zone du noyau central
Fréquence élevée et rang moyen faible

<i>Expression</i>	<i>Rang moyen</i>	<i>Fréquence</i>
soutien	2,9	155
amis	2,64	104
famille	2,65	75
courage	2,96	71
confiance	2,69	67
psychologue	2,56	43
vulnérabilité	2,71	31
peur	2,86	29
difficulté	2,76	29
besoin	2,48	27
honte	2,81	21
parents	2,95	19
accompagnement	2,82	17
communication	2,53	15
empathie	2,62	13
entourage	2,45	11
gêne	2,4	10
bourse	2,7	10
peur du jugement	2,9	10
aide à la réussite	2,8	10
jugement	2,67	9
camarades	2,89	9
parler	2,88	8

Résultats

La demande d'aide passe par la sollicitation d'autrui et fréquemment par des personnes proches (amis, famille, entourage,...)

La demande d'aide passe par des sentiments contrastés :

- états affectifs (peur, gêne)
- dispositions psychologiques (**courage**, confiance)
- processus relationnels (communication, parler, empathie)
- conditions subjectives (vulnérabilité, difficulté)
- anticipations sociales (jugement)

→ **Tous ont une part de négativité**
Ils sont évoqués parce qu'il y a un problème, un obstacle ou une tension préalable

Solutions, aides pour donner suite à la demande

Résultats

La demande d'aide passe par la sollicitation d'autrui et fréquemment par des personnes **moins-proches** (professeur, secrétariat,...)

La demande d'aide passe par des sentiments contrastés :

- états affectifs (stress, détresse)
- processus relationnels (partage, bienveillance)
- conditions subjectives (difficile)
- anticipations sociales (oser)

→ **Ambivalence entre positivité et négativité**

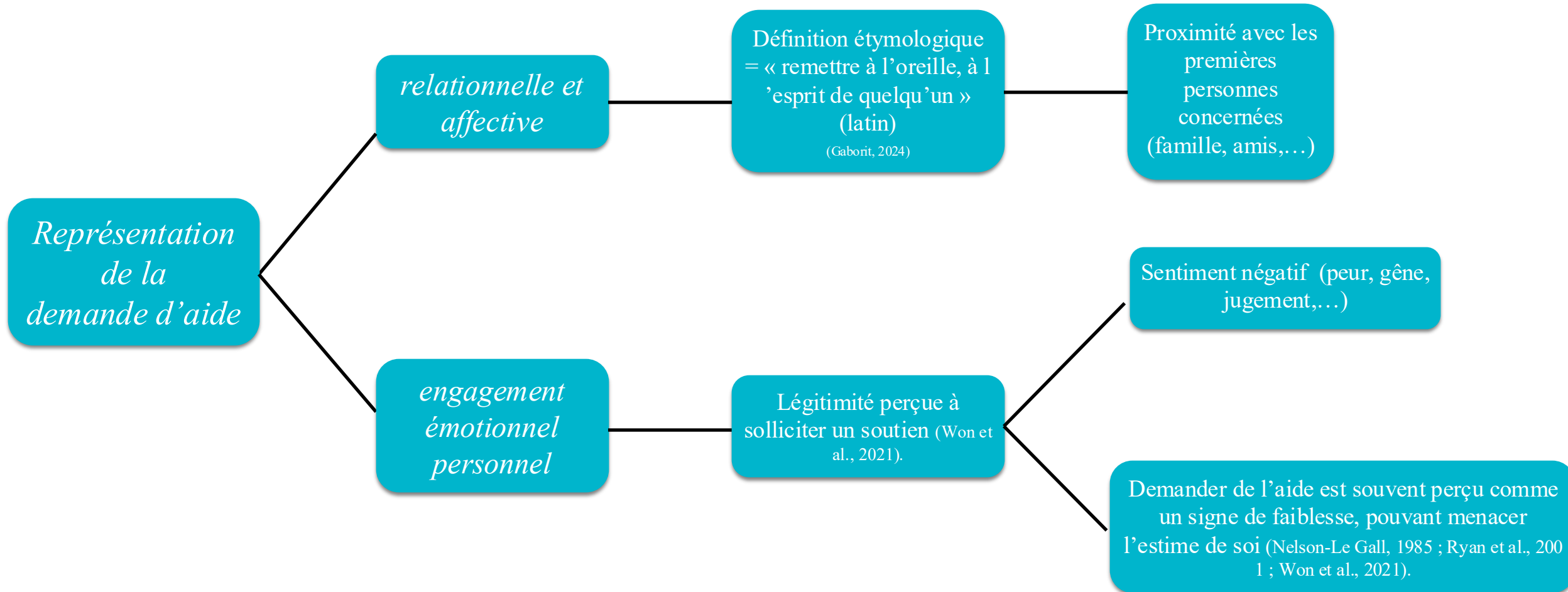
Solutions, aides pour donner suite à la demande

La première périphérie Fréquence élevée et rang moyen élevé

Expression	Rang moyen	Fréquence
écoute	3,02	65
solidarité	3,07	55
entraide	3,23	35
partage	3	27
professeurs	3,44	25
bienveillance	3,17	24
stress	3,68	19
collaboration	3,26	19
difficile	3,43	14
Upsy	3,14	14
détresse	3,54	13
compréhension	3,58	12
remédiation	3	12
conseil	3,45	11
psy	3,5	10
Uhelp	3,1	10
internet	4	10
assistance	3,3	10
aide	3,78	9
AGE	4,25	8
professeur	3,62	8
oser	3	8
secrétariat	3,88	8
argent	3,25	8

Discussion

Synthèse des résultats et diversité des représentations



Discussion

Sollicitation des dispositifs d'aide

Situation actuelle

- Les services existants demeurent faiblement sollicités, y compris par des étudiants conscients de leurs difficultés académiques (Racette & al., 2013).
 - Les étudiants ne les mobilisent pas toujours, ou ne les mobilisent pas de manière appropriée (Karabenick, 2003 ; Won et al., 2021).
- Les étudiants ont des représentations sociales de la demande d'aide qui mobilisent peu les dispositifs internes et externes existants pour les aider.

Hypothèse : Les étudiants de l'enseignement supérieur se représentent la demande d'aide principalement comme une démarche relationnellement et émotionnellement coûteuse, ce qui tend à reléguer au second plan, voire à occulter, les dispositifs d'aide institutionnels disponibles.

Conclusion

Implémentation

- Un contexte institutionnel marqué par le développement de dispositifs d'accompagnement et d'aide visant à favoriser la réussite et l'inclusion des étudiants

OBJECTIF > < EVALUATION

Appropriation

- Les étudiants se représentent la demande d'aide à travers des mécanismes relationnels et émotionnels

Dès lors, comment les représentations sociales de la demande d'aide, envisagée comme une démarche relationnelle et émotionnellement coûteuse, influencent-elles les processus d'appropriation ou de non-appropriation des dispositifs d'aide institutionnels par les étudiants?

Références bibliographiques

- Won, S., Hensley, L. C., & Wolters, C. A. (2021). Brief research report : Sense of belonging and academic help-seeking as self-regulated learning. *The Journal of Experimental Education*, 89(1), 112–124. <https://doi.org/10.1080/00220973.2019.1703095>
- Racette, N., Sauvé, L., Bourgault, N., Berthiaume, D., & Roy, M.-M. (2013). Les mécanismes de sollicitation à la demande d'aide privilégiés par les étudiants du postsecondaire. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 29(2). <https://doi.org/10.4000/ripes.733>
- Ryan, A.-M., & Pintrich, P.-R. (1997). "Should I Ask for Help ?" The Role of Motivation and Attitudes in Adolescents' Help Seeking in Math Class. *Journal of Educational Psychology*, 89(2), 329-341. [10.1037//0022-0663.89.2.329](https://doi.org/10.1037//0022-0663.89.2.329)
- Ng, B.-H., & Lim, K.-M. (2006). Help-seeking behaviour of low income families in a family service centre setting. *Social Service Journal*, 18, 13-14. https://www.researchgate.net/publication/259827214_Help_seeking_behaviour_of_low_income_families_in_a_family_service_centre_setting
- Fatoux, C., Mottet, M., & Rouissi, S. (2018). État des connaissances sur la demande d'aide : quel apport pour la formation universitaire en ligne ? *Formation et profession*, 26(1), 43-54. [10.18162/fp.2018.373](https://doi.org/10.18162/fp.2018.373)
- Eds. (2025). X. La vie de tous les étudiants : un enjeu à relever constamment et collectivement. Dans *Administration & Éducation/ Hors-série (HS2)*, 297-304. <https://doi.org/10.3917/admed.hs2.0297>.
- Bugeja-Bloch, F., Clément, C., Fortino, S., Frouillou, L. & Oeser, A. (2025). L'hétérogénéité des situations de précarités étudiantes. Étude de cas d'une université française à partir du travail de la mission « Précarité et santé étudiante ». *Revue française des affaires sociales*, 252(2), 113-135. <https://doi.org/10.3917/rfas.252.0113>
- Kearns, M., Muldoon, O.-T., Msetfi, R.-M., & Surgenor, P.-W. (2015). Understanding help-seeking amongst university students : the role of group identity, stigma, and exposure to suicide and help-seeking. *Frontiers in Psychology*, 6, 1-8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01462>