



**Rapport annuel du Bureau des droits étudiants
Année 2015-2016**

Rapport annuel 2015-2016

Recherche, analyse et rédaction :

Mélanie Rembert, Coordonnatrice

Sous la direction de :

Louis-Philippe Pelletier, Vice-président à l'enseignement et à la recherche

Correction :

Anne Leclerc, Adjointe administrative

La Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL) fête cette année ses 35 ans d'existence. Elle représente plus de 88 associations étudiantes et plus de 30 000 étudiantes et étudiants de premier cycle de l'Université Laval.

La CADEUL a pour mission de représenter les étudiantes, les étudiants et les associations d'étudiantes et d'étudiants membres afin de promouvoir et de défendre leurs droits et leurs intérêts, notamment en matière pédagogique, culturelle, économique, politique et sociale, ainsi qu'envers l'administration universitaire.

Par ailleurs, la CADEUL encourage ses membres à s'impliquer dans leur milieu, stimule leur potentiel et met de l'avant leur vision collective, notamment :

- en créant des liens entre les associations et en favorisant la communication avec les étudiantes et les étudiants;
- en développant des outils pour les aider à réaliser leurs ambitions;
- en les aidant à être des leaders dans leur milieu;
- en offrant des services adaptés à leurs besoins;
- en défendant leurs intérêts.

Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL)

Bureau 2265, pavillon Maurice-Pollack, Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6

Téléphone : 418.656.7931 – Télécopieur : 418.656.3328 – Courriel :

cadeul@cadeul.ulaval.ca

Site Internet : <http://www.cadeul.com/>

Table des matières

Introduction	4
1. Activités de l'année 2015-16.....	4
1.1. Opération plan de cours	4
1.2. Table des affaires pédagogiques	5
1.3. Ateliers aux associations	5
1.4. Lancement des kiosques d'information du BDE.....	6
1.5. Cahier du représentant étudiant	6
1.6. Comité de révision du Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval	6
1.7. Camp des associations de la CADEUL	7
1.8. Campagne de prévention du plagiat organisée par l'AELIÉS	8
1.9. Rencontre des vice-décanats aux études	8
1.10. Campagne d'affichage	10
1.11. Matériel promotionnel	10
1.12. Rencontres avec les collaborateurs du BDE	11
1.13. Entrevues dans les médias.....	11
1.14. Formation sentinelle.....	11
2. Statistiques de consultations du BDE	12
2.1. Évaluation des apprentissages.....	13
2.2. Cheminement académique.....	14
2.3. Droits de la personne	15
2.4. Encadrement pédagogique	16
2.5. Questions financières	17
2.6. Associations étudiantes.....	18
2.7. Divers	19
2.8. Provenance facultaire.....	19
2.9. Moyens de communication utilisés pour rejoindre le BDE	21
2.10. Statistiques électroniques	22
3. Évaluation des services du Bureau des droits étudiants	22
4. Observations et objectifs pour l'an prochain.....	23
4.1. Kiosques d'information	23
4.2. Collaboration avec d'autres ressources universitaires	24
4.3. Promotion du service auprès des Facultés	24
Conclusion	24

Introduction

La période étudiée dans le présent rapport s'étend du 4 mai 2015 au 29 avril 2016, ce qui correspond globalement à la période couvrant le mandat de l'exécutif de la CADEUL pour l'année 2015-2016.

1. Activités de l'année 2015-16

1.1. Opération plan de cours

Dans le cadre de l'*Opération plan de cours*, le Bureau des droits étudiants (BDE) réalise, à chaque début de session, une tournée des classes comportant, de préférence, le plus de nouveaux étudiants de premier cycle.

En collaboration avec la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL, le Bureau de l'Ombudsman, les enseignants et aussi différents responsables facultaires des études, cette campagne insiste notamment sur les explications nécessaires à une appréhension et à une utilisation efficace du plan de cours en tant qu'outil de travail par les étudiants.

Cette tournée des classes est également l'occasion pour le BDE de sensibiliser les étudiants quant à certaines infractions académiques courantes mais néanmoins méconnues, telles que le plagiat.

Enfin, l'*Opération plan de cours* constitue un moyen privilégié pour attirer l'attention des étudiants sur les services et ressources qui s'offrent à eux dans le cadre de l'Université, tels que le BDE, et les encourager à y recourir en cas de problèmes ou de questionnements.

Ainsi, à la rentrée d'automne 2015, nous avons visité 47 classes ou groupes, pour un total approximatif de 5150 étudiants rejoints. La tournée des classes a été assurée par Mélanie Rembert, coordonnatrice du BDE, Maude Cloutier, Vice-présidente à l'enseignement et à la recherche, Erin Sandberg, adjointe à la Vice-présidente à l'enseignement et à la recherche et Marylène Cloutier, coordonnatrice aux opérations du Bureau de l'Ombudsman.

À la rentrée d'hiver 2016, 17 classes ou groupes ont été visités, pour un total approximatif de 1640 étudiants rencontrés. La tournée a été assurée par Mélanie Rembert, Erin Sandberg, Ericka Olivier (agente d'information du BDE), Marylène Cloutier et Hélène Richard, Ombudsman de l'Université Laval.

L'*Opération plan de cours* est traditionnellement un moyen de sensibilisation très important et une source de visibilité majeure pour le BDE. À titre d'exemple, 6 étudiants sur les 64 (9,4%) ayant répondu à notre sondage d'évaluation annuel ont mentionné avoir pris connaissance du BDE via l'*Opération plan de cours*. De même, cette campagne nous permet d'assurer et d'entretenir un lien de confiance et un esprit de collaboration avec les enseignants ou les responsables facultaires des études.

1.2. Table des affaires pédagogiques

Initiative de la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche, la Table des affaires pédagogiques (TAP) est un lieu de rencontre et de concertation destinés aux représentants aux affaires pédagogiques des associations étudiantes.

Au cours de la période étudiée, la TAP s'est réunie à sept reprises. De nombreux sujets ont été abordés par la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche et la Présidence, tels que la formation à distance, les baccalauréats intégrés, l'évaluation de la formation, la valorisation de l'enseignement, les stratégies pédagogiques alternatives ou encore l'intégration et l'accompagnement pédagogiques.

Pour le BDE, la TAP est souvent l'occasion de répondre aux questions des représentants étudiants relatives à certains dossiers pédagogiques et de les conseiller dans les démarches à suivre en cas de problématiques spécifiques. Elle constitue aussi une opportunité de créer un lien direct entre eux et la coordination du BDE, ce qui peut faciliter la consultation du service par la suite. 4 étudiants sur les 64 (6,25%) ayant répondu à notre sondage d'évaluation annuel ont d'ailleurs mentionné avoir pris connaissance ou contacté notre service via la TAP.

Ateliers BDE

Le BDE a donné cinq ateliers à l'occasion des TAP. Le premier visait à présenter le BDE et son plan d'action pour l'année 2015-2016 aux représentants étudiants, tandis que les quatre autres ont abordé des sujets tels que les modalités d'évaluation des apprentissages, la révision de note, l'évaluation de l'enseignement, l'exclusion de programme, les accommodations scolaires, ou encore les sanctions prévues au *Règlement disciplinaire* de l'Université Laval.

Bien que les ateliers du BDE aient, la plupart du temps, suscité les questions et l'intérêt des représentants présents, certains ont mentionné qu'ils étaient parfois trop longs ou trop denses en informations. Ainsi, nous aimerions renouveler et retravailler cette formule au cours de l'année à venir afin de rendre les ateliers plus efficaces et interactifs.

1.3. Ateliers aux associations

Cette année, nous avons été invités à donner des ateliers personnalisés à différentes associations étudiantes.

Ainsi, nous avons rencontré des étudiants de l'AÉD, l'AÉAPRI, et l'AÉCPUL; nous avons également préparé un atelier pour l'AGÉP mais celui-ci n'a finalement pas pu avoir lieu en raison d'un nombre trop faible de participants.

Parmi les sujets traités au cours de ces ateliers, on retiendra notamment la révision de note, le plagiat, l'évaluation de l'enseignement, les délais de correction des évaluations, la reprise de cours ou encore le traitement d'une problématique avec un enseignant.

Interactive et personnalisée, nous pensons que cette formule d'ateliers aux associations devrait être reconduite, malgré une difficulté à mobiliser les étudiants. Il s'agirait de réfléchir à des stratégies incitatives telles qu'une distribution de repas ou de collations.

1.4. Lancement des kiosques d'information du BDE

Le mois de janvier 2016 a marqué l'agrandissement du BDE, avec le lancement d'un kiosque d'information mobile se déplaçant dans différents pavillons du campus en fonction des jours de la semaine. Ainsi, pendant toute la session d'hiver 2016, trois agents d'information (Annouck Balzer, Ericka Olivier et Nicolas Petronzio) ont pu répondre aux questions des étudiants et les informer sur le service, le lundi au pavillon Adrien-Pouliot, le mardi et le jeudi au pavillon Charles-De Koninck, et le mercredi et le vendredi au pavillon Alexandre-Vachon. Le kiosque était présent de 10h30 à 16h du lundi au jeudi, et de 10h30 à 12h le vendredi, puisque cette journée est traditionnellement moins achalandée que les autres.

L'expérience s'est révélée être un succès. En effet, les agents d'information ont rencontré 155 étudiants (22% des consultations totales) au cours de la session d'hiver, dont au moins 80 personnes qui ne connaissaient pas le service (80 demandes d'informations sur les services offerts par le BDE).

Un événement de lancement avec distribution gratuite de slush et muffins¹ au mois de février nous a permis d'accroître la visibilité du kiosque et, par extension, celle du BDE.

1.5. Cahier du représentant étudiant

Réalisé à l'initiative du BDE et de la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche, le *Cahier du représentant étudiant* est un document visant à soutenir les représentants aux affaires pédagogiques des différentes associations étudiantes dans leurs fonctions. Il vulgarise la réglementation de l'Université, présente les différents services et ressources universitaires aux représentants et leur propose des stratégies de résolution de problèmes en lien avec les principaux enjeux relatifs aux droits étudiants.

Cette année, le *Cahier du représentant étudiant* a été mis à jour et condensé pour en augmenter l'aspect pratique et mobile. Certaines informations ont également été intégrées sous forme de schémas afin d'en améliorer la lisibilité. Environ 135 cahiers ont été distribués aux représentants étudiants au cours de la session d'automne 2015.

Le *Cahier du représentant étudiant* se révèle être un outil tellement apprécié que certains membres de la communauté universitaire nous en ont demandé des copies afin de faciliter l'accompagnement qu'ils fournissent aux étudiants. Ainsi, la Faculté des sciences infirmières s'est montrée particulièrement intéressée par notre travail.

1.6. Comité de révision du Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval

En tant qu'interlocuteur privilégié auprès des étudiants de l'Université Laval, le BDE a été invité à siéger, en tant qu'observateur, sur le Comité de révision du *Règlement disciplinaire* qui a été formé à l'automne 2014.

Le comité s'est réuni huit fois au cours de la période étudiée. Ces séances de travail nous ont permis, en collaboration avec la Vice-présidence à l'enseignement et à la

¹ Respectivement fournis par le Dépanneur *Chez Alphonse* et *Saveurs Campus*.

recherche et la Présidence de la CADEUL, de continuer à proposer au comité les recommandations qui avaient été soulevées dans l'avis du BDE sur la révision du processus disciplinaire en décembre 2014. Au nombre de 11, celles-ci concernaient notamment la prise en compte des facteurs atténuants et aggravants lors de l'attribution des sanctions, l'accès facile à la jurisprudence pour les étudiants, l'augmentation de la représentation pour les étudiants et la révision du traitement des infractions dans le cas de travaux d'équipe.

Plusieurs de ces recommandations ont été intégrées au nouveau règlement disciplinaire. Ainsi, de nouvelles sanctions ont été ajoutées au règlement, telles que reprise d'un travail ou d'une partie d'un travail, la participation à une activité de formation complémentaire, l'exécution d'un travail communautaire, ou encore la consultation de ressources offertes par l'Université, comme le Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval.

Le nouveau règlement distingue également entre travail collectif et travail commun lorsqu'une infraction est commise dans le cadre d'un travail d'équipe. Dans le cas d'un devoir considéré comme étant commun, tous les membres de l'équipe sont passibles des mêmes sanctions, tandis que seuls le ou les étudiants responsables de l'infraction encourrent une sanction si le travail concerné est collectif. Dans ce cas, les autres membres de l'équipe peuvent bénéficier d'une note ou d'une reprise totale ou partielle du travail.

Enfin, l'un des changements majeurs nous semble être la prise en compte des facteurs atténuants et aggravants lors de l'application des sanctions par le comité de discipline ou la commissaire aux infractions.

Bien que certaines de nos recommandations n'aient pas été envisageables en raison de contraintes trop importantes, nous sommes satisfaits des modifications apportées au Règlement, mais aussi d'avoir eu le privilège de siéger sur le comité en tant que membre invité.

Les travaux du comité de révision s'étant achevés en avril, le nouveau Règlement disciplinaire a été présenté et adopté en Conseil Universitaire et en Conseil administratif au mois de mai. Il entrera en vigueur à l'automne 2016.

1.7. *Camp des associations de la CADEUL*

Comme tous les ans, la CADEUL a organisé un camp de formation à destination des nouveaux représentants étudiants à l'automne 2015 afin de les accompagner dans leurs prises de fonctions et de les préparer à leur mandat.

Au cours de cette activité qui a eu lieu au mois d'octobre, nous avons eu l'occasion de donner un atelier en collaboration avec la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL.

L'année dernière, les représentants s'étaient montrés particulièrement intéressés par les démarches à entreprendre et les bonnes personnes à qui s'adresser selon les différents enjeux rencontrés par les étudiants. Bien que de nombreux sujets aient été abordés lors de notre atelier de cette année, nous avons décidé d'insister plus particulièrement sur la

résolution de situations problématiques, notamment en remettant aux représentants une liste d'interlocuteurs à contacter en fonction du problème concerné.

Nous leur avons aussi présenté la mission, le fonctionnement et les valeurs du BDE ainsi que la réglementation universitaire pertinente vis-à-vis de leurs fonctions.

Cette année encore, l'atelier du BDE nous a paru susciter un fort intérêt et de nombreux questionnements parmi les représentants étudiants. Nous pensons que cette interaction directe entre ces derniers et la coordonnatrice du BDE favorise par la suite le recours à nos services. Deux répondants (3%) à notre questionnaire d'évaluation ont déclaré avoir pris connaissance du BDE via le camp des associations.

1.8. Campagne de prévention du plagiat organisée par l'AELIÉS

Tout comme l'année dernière, l'AELIÉS a organisé une campagne de sensibilisation au plagiat au mois de novembre 2015. Alix Tapsoba, Vice-présidente aux droits étudiants, nous a invités à réfléchir avec elle à une formule d'atelier de formation interactive afin de rejoindre le plus efficacement possible les étudiants des cycles supérieurs, mais également de premier cycle.

Nous avons donc participé à l'organisation et à la présentation de trois ateliers de prévention contre le plagiat. Grâce à la collaboration de la Bibliothèque de l'Université, nous avons eu la chance de les donner dans la salle de pédagogie inversée durant trois après-midi consécutives.

Malgré un taux de participation assez faible du côté des étudiants de premier cycle, les étudiants présents se sont montrés très intéressés par les enjeux relatifs au plagiat ainsi que par la définition de cette infraction au sens du *Règlement disciplinaire* de l'Université Laval.

Des affiches de sensibilisation produites par l'AELIÉS ont également été placardées sur les babillards de la CADEUL.

Cette initiative nous a paru très bénéfique vis-à-vis de la visibilité du BDE ainsi que de sa mission d'information et de sensibilisation au sein de l'Université. En effet, cette campagne annuelle semble combler un besoin parmi les étudiants puisqu'aucun autre service universitaire n'organise d'ateliers de formation relatifs au plagiat (des infractions jusqu'aux sanctions) à notre connaissance. De plus, l'organisation d'ateliers contribue à placer le BDE dans un rôle d'informateur proactif et à forger sa réputation en tant que ressource clé, crédible et légitime aux yeux des étudiants et du reste de la communauté universitaire.

1.9. Rencontre des vice-décanats aux études

Bien qu'il existe depuis 1993, soit 23 ans, nous avons remarqué que la mission du BDE était souvent méconnue des membres de la communauté universitaire. En particulier, le BDE s'emploie à maintenir une approche objective dont le but, contrairement à ce que l'on pourrait croire, ne constitue pas à se poser systématiquement en tant que protecteur de l'étudiant, mais plutôt à le conseiller et à l'accompagner dans ses démarches en lui expliquant les règlements applicables et en lui proposant des pistes d'action auprès de

différents intervenants. De même, le BDE privilégie l'action autonome effectuée par l'étudiant lui-même dans la gestion d'une situation d'injustice ou de conflit.

Ce sont notamment ces éléments que nous avons souhaité partager aux Vice-décanats aux études des différentes Facultés de l'Université lors d'une tournée que nous avons organisée entre les mois de novembre et mars derniers, en collaboration avec la Vice-présidence à l'enseignement et à la recherche et la Présidence de la CADEUL. En effet, les vice-décanats aux études jouent un rôle important auprès des étudiants; en vertu de l'article 53.a) du *Règlement disciplinaire*, ils peuvent par exemple être amenés à recevoir les dénonciations relatives aux infractions aux études présumées. En tant que responsables facultaires des études, ils sont également susceptibles de collaborer avec les directions de programmes ou la gestion des études en cas de problématiques liées à l'encadrement des étudiants.

À ce titre, huit Facultés sur seize contactées ont accepté de nous rencontrer pour que nous leur présentions l'approche et la mission du BDE ainsi que l'ouverture du nouveau kiosque d'information. Il s'agissait des Facultés des sciences infirmières, d'aménagement, architecture, art et design, de philosophie, des sciences de l'administration, des sciences de l'agriculture et de l'alimentation, des sciences de l'éducation, de sciences et de génie, et des sciences sociales.

Que ce soit par les Vice-doyens en personne (ou doyen pour la Faculté de philosophie) ou par leurs délégués dûment désignés, nous avons rencontré un accueil chaleureux et une grande ouverture dans le soutien qui nous a été offert. Plusieurs facultés se sont montrées enthousiastes à l'idée de nous référer des étudiants vivant des situations problématiques de manière plus systématique, et nous ont même offert d'accroître notre visibilité grâce à des affiches sur leurs babillards, des présentations en classe ou des courriels à destination des directions de programme ou agents de gestion des études.

Nous croyons que cette prise de contact directe avec les vice-décanats aux études a pu contribuer à nous permettre d'accompagner davantage d'étudiants, en plus de démystifier l'approche du BDE et d'instaurer une relation de confiance avec nos interlocuteurs.

Suite à notre tournée, nous avons constaté qu'au moins une faculté avait inclus une mention invitant les étudiants à nous contacter dès l'étape de la dénonciation en cas de processus disciplinaire. À plusieurs reprises au cours de la session d'hiver, des agents de gestion des études que nous avons rencontrés à l'occasion de notre tournée nous ont également contactés pour avoir des conseils concernant certains dossiers. Enfin, plusieurs étudiants des facultés concernées nous ont mentionné avoir été dirigés vers nous par leurs agents de gestion des études ou directions de programme.

Nous avons été frappés par l'intérêt des personnes rencontrées lorsqu'elles réalisaient le soutien que le BDE pouvait leur apporter dans le règlement de situations conflictuelles, ainsi que, parfois, par leur méconnaissance des services que nous offrons. Ainsi, nous aimerions continuer à entretenir et à renforcer ces liens au cours des prochaines années.

1.10. Campagne d'affichage

Dans le cadre de sa mission d'information et de sensibilisation vis-à-vis des règlements et politiques de l'Université, le BDE produit des affiches relatives aux principaux enjeux auxquels les étudiants peuvent être confrontés durant leur cheminement.

Les affiches du BDE étant traditionnellement utilisées pendant deux ans, elles arrivaient à échéance au début de la période étudiée. Nous avons donc produit trois nouvelles affiches en 2015-2016 ; elles portaient respectivement sur le plagiat, la révision de note et l'évaluation de l'enseignement.

L'année prochaine, nous aimerions poursuivre cet effort afin d'actualiser les affiches concernant le plan de cours et les services du BDE en général.

Au cours de l'été, les portes et les fenêtres du local ont également été recouvertes de visuels arborant le logo et les icônes du BDE afin de rendre le service plus visible dans le pavillon. La fresque à l'effigie du BDE dans les tunnels de l'Université a quant à elle été complètement repeinte et mise à jour selon l'image actuelle du service.

Notons que le site internet du BDE a également été mis à jour au cours de l'été.

1.11. Matériel promotionnel

Afin d'améliorer la visibilité du BDE, nous avons diversifié le matériel promotionnel lié au service. Ainsi, des clés USB et des tasses à l'intention des représentants étudiants ont été produits au cours de l'été 2015, de même que des baumes à lèvres à l'effigie du BDE. Notons que les baumes à lèvres ainsi que les tasses ont connu un grand succès dans leur popularité auprès des étudiants.

Les clés USB contenaient quant à elles un certain nombre de documents d'information à destination des représentants étudiants, tels que les règlements, politiques et l'Organigramme de l'Université, le Répertoire d'intégration pédagogique et d'accompagnement, le Rapport du Bureau des droits étudiants 2014-2015, un modèle de courriel d'introduction destiné aux professeurs et chargés de cours, une liste de sujets à aborder en comité de programme ou encore une liste de personnes à contacter en cas de problèmes.

Nous avons aussi produit des pamphlets d'information, un chloroplaste promotionnel et des T-shirts arborant le logo du BDE dans le cadre des kiosques d'information.

Deux vidéos promotionnelles (motions design) ont été réalisées au cours de l'année. La première, intitulée « Les conseils du BDE pour la rentrée », rappelle aux étudiants l'importance du plan de cours, les sensibilise au plagiat et leur indique certaines ressources à consulter en cas de questionnements au cours de leur cheminement. La seconde porte sur l'évaluation de l'enseignement ; elle explique le fonctionnement de celle-ci aux étudiants afin de les encourager à la remplir, dans une perspective d'amélioration des programmes. La vidéo évoque également le processus d'amélioration continue des programmes mis en place par la CADEUL.

Les motions design ont eu un impact important sur la visibilité du BDE auprès des étudiants; ils constituent un support promotionnel idéal dans la mesure où leur caractère ludique aide à rendre le thème des droits étudiants attrayant. Ils sont facilement diffusables et accessibles, et suffisamment généraux pour être réutilisés au cours des prochaines années. En effet, le premier a recueilli 3500 vues en septembre et rejoint 9834 personnes sur Facebook. Il a été partagé 34 fois. Il a récolté 3549 vues et rejoint 366 personnes en janvier. Une enseignante a également accepté de le diffuser dans le cadre de l'Opération plan de cours de septembre 2015 puisque nous ne pouvions pas nous rendre dans sa classe. Celle-ci contenait 25 étudiants.

Le second motion design a recueilli 1600 vues et rejoint 4827 personnes sur Facebook en novembre. Il a été partagé 24 fois.

Cet impact pourrait être encore plus important, par exemple si nos vidéos étaient diffusées aux étudiants des cours à distance, que nous avons plus de difficulté à rejoindre. C'est un aspect sur lequel nous aimerions nous concentrer pour l'année à venir.

1.12. Rencontres avec les collaborateurs du BDE

Afin de fournir le meilleur service possible aux étudiants, le BDE prône une approche de collaboration avec les autres ressources destinées à ces derniers.

C'est dans cette perspective que nous avons entretenu des contacts réguliers, tout au long de l'année, avec le Bureau de l'Ombudsman, l'AÉLIES, le Centre d'Aide aux étudiants, le Bureau de la Vie Étudiante mais aussi certains interlocuteurs directs des étudiants tels que les agents de gestion des études ou les vice-décanats aux études.

1.13. Entrevues dans les médias

Cette année le BDE a été particulièrement sollicité par les médias. En collaboration avec la Présidence de la CADEUL (respectivement Thierry Bouchard-Vincent et Vanessa Parent), nous avons accordé une entrevue à *Impact Campus* au mois de février 2016, puis à *Matv Québec* au mois d'avril (émission *Mise à jour Québec*). Ces deux interventions portaient sur l'enjeu de la triche et plus particulièrement du plagiat à l'Université Laval.

1.14. Formation sentinelle

En tant que service destiné aux étudiants, le BDE est susceptible d'être en contact avec des personnes en situation de détresse psychologique ou suicidaires. À ce titre, la coordonnatrice du BDE a suivi la formation Sentinelle proposée par le Comité de prévention du suicide de l'Université Laval et le Centre de prévention du suicide de Québec.

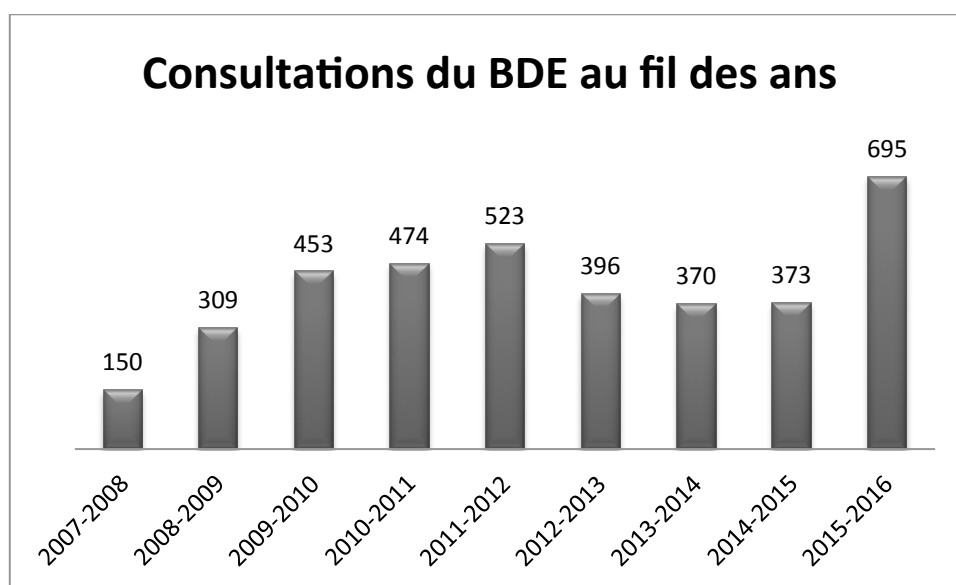
Cette formation très précieuse aborde la problématique du suicide, le repérage de la personne suicidaire et le processus de décision et de référence associé au rôle de sentinelle².

² Centre d'aide aux étudiants. « Réseau de sentinelle à l'Université Laval ». *Site du Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval*, [En ligne]. <https://www.aide.ulaval.ca/psychologie/prevention-du-suicide/reseau-de-sentinelles-a-l-universite-laval/> (Page consultée le 3/06/2015).

2. Statistiques de consultations du BDE

Au cours de la période étudiée, le BDE a enregistré 695 consultations relatives à des situations différentes³. Il s'agit d'une augmentation de 322 personnes (environ 86%) par rapport à l'année 2014-2015, au cours de laquelle 373 consultations avaient été enregistrées.

À chaque fois, le rôle du BDE consistait à mettre la situation des étudiants en contexte vis-à-vis de la réglementation universitaire afin de déterminer la légitimité d'une action et, le cas échéant, les meilleures démarches à entreprendre. Au-delà du travail d'écoute que cela exige, nous nous efforçons toujours d'appréhender les cas qui nous sont rapportés avec objectivité et neutralité.



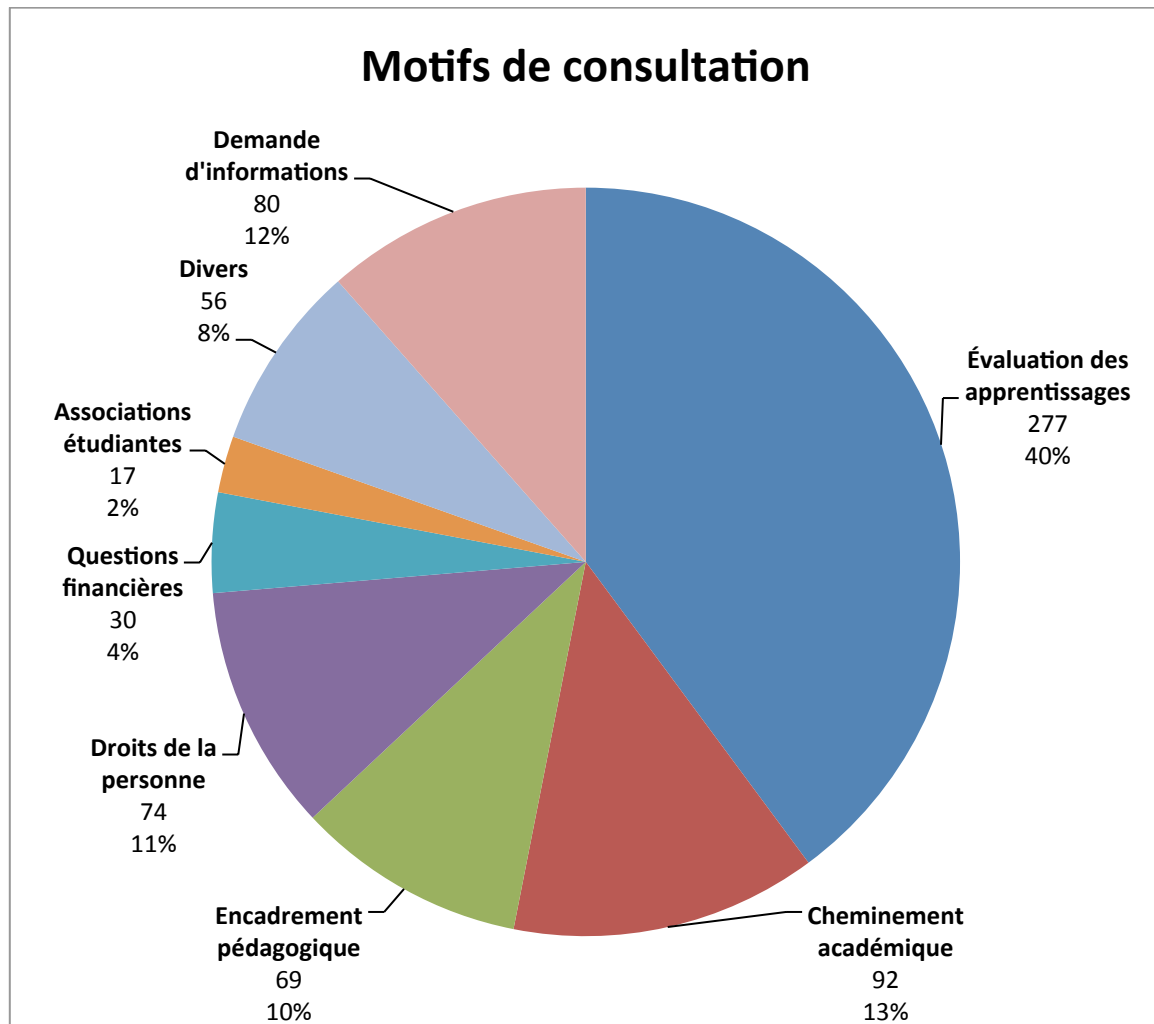
Graphique 1 – Nombre de consultations du BDE au fil des ans

Les motifs de consultation ont été très variés au cours de la session d'hiver. Tel que le démontre le graphique 2, le sujet le plus souvent abordé par les étudiants est l'évaluation des apprentissages (40% des consultations). Parmi les enjeux liés à cette catégorie, ce sont les questions relatives aux modalités de correction et à la révision de note qui ont été les plus fréquentes (graphique 3).

Le cheminement académique constitue le second sujet le plus souvent abordé par les étudiants, juste avant les demandes d'information (graphique 2). Au sein de la catégorie « cheminement académique », les situations relatives à l'inscription et à l'exclusion de programme ont représenté la majorité des sujets abordés lors des consultations. Les problématiques liées à l'admission ont également été une source importante de consultation du BDE par les étudiants (graphique 4).

³ Les différentes consultations réalisées par une même personne au sujet d'une même situation ont été enregistrées comme une consultation unique et n'ont donc pas été comptabilisées comme de nouvelles consultations à part entière (ex. : les consultations de suivi).

En quatrième et cinquième lieu, ce sont les interrogations quant aux droits de la personne et à l'encadrement pédagogique qui ont marqué nos consultations (graphique 2). Les questions relatives au *Règlement disciplinaire* et aux infractions en matière disciplinaire ont été les plus fréquentes parmi cette dernière catégorie.



Graphique 2 – Motifs des consultations reçues au cours de l'année 2015-2016

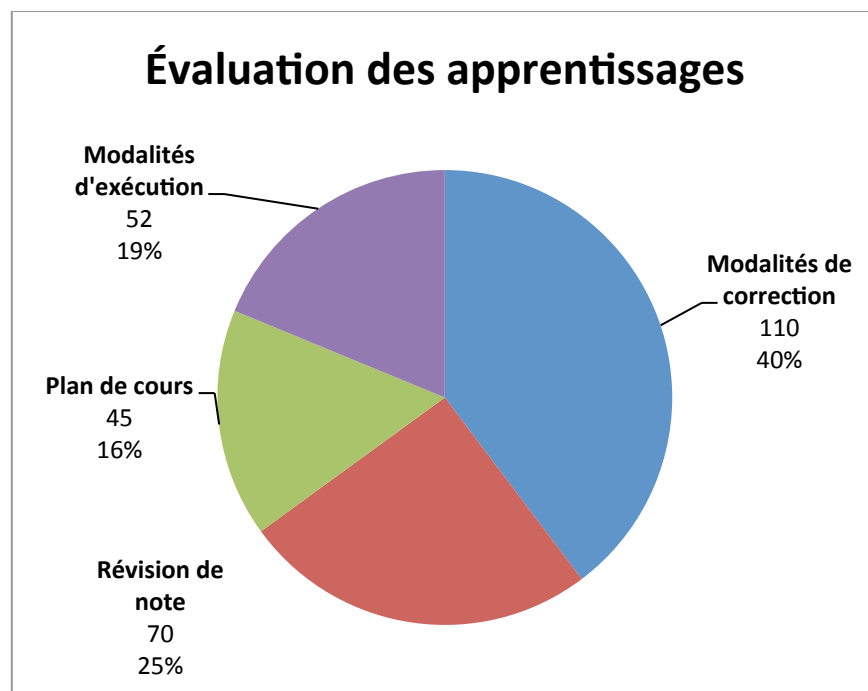
2.1. Évaluation des apprentissages

Chaque année, le BDE reçoit de nombreuses consultations relatives à l'évaluation des apprentissages. En effet, l'enjeu est souvent central pour les étudiants car la suite de leur cheminement dépend en grande partie de leurs résultats scolaires.

Cette année n'a pas fait exception; nous avons reçu 110 consultations concernant les modalités de correction (ex. : questions sur les délais de correction des évaluations, la

notation et la pondération ou les travaux d'équipe), 70 sur la révision de note (questions sur la procédure ou demande de conseils), 52 sur les modalités d'exécution (ex. : reprise d'évaluation, consultation des examens) et 45 sur le plan de cours (questions sur la modification ou l'application du plan de cours).

Nous avons constaté que de nombreux étudiants étaient familiers avec la réglementation relative à l'évaluation des apprentissages mais avaient des questions sur la manière de l'appliquer, les répercussions potentielles que leurs démarches pourraient avoir ou la légitimité de celles-ci. Il s'agissait alors de diagnostiquer leur problème afin de déterminer si un droit avait été lésé, de leur expliquer en détails les étapes à suivre le cas échéant, de leur fournir les coordonnées des personnes ou ressources à joindre, et de leur offrir un soutien adéquat tout au long de la procédure.



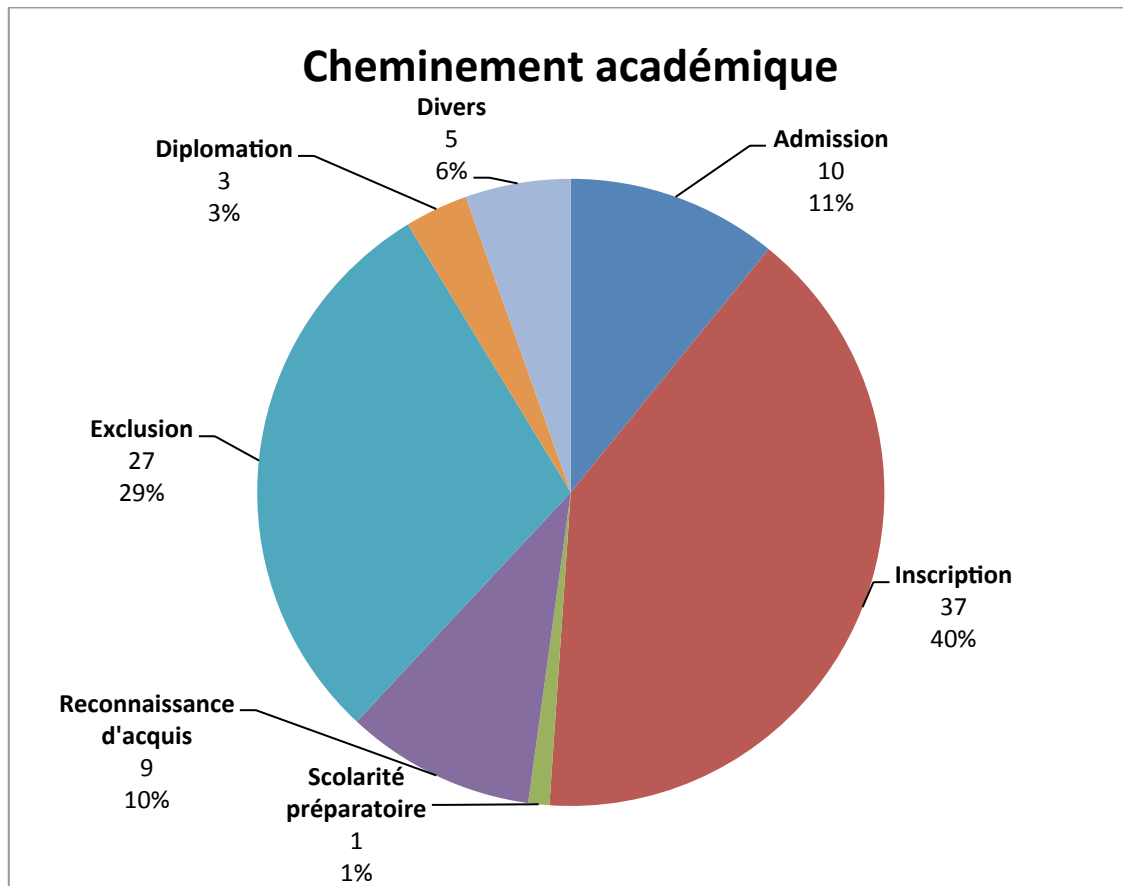
Graphique 3 – Nombre de consultations relatives à l'évaluation des apprentissages reçues au cours de l'année 2015-2016

2.2. Cheminement académique

Les questions relatives au cheminement académique ont également été fréquentes au cours de la période étudiée. En particulier, nous avons reçu 37 consultations liées à l'inscription (inscription à des activités ou abandon de cours), 27 à l'exclusion (simples questions ou situation d'exclusion) et 10 à l'admission.

En dehors du simple fait de donner de l'information par rapport à la réglementation applicable, le soutien offert par le BDE dans ce genre de situations peut consister à aider les étudiants à écrire leur demande de levée de sanction d'exclusion ou à les accompagner en rencontre avec leur direction de programme en cas de discussions autour d'une réintégration dans le programme ou d'une poursuite sous conditions. Cet

accompagnement est généralement très apprécié puisque les problématiques qui touchent au cheminement représentent souvent une source d'angoisse et d'inquiétude très importante dans le parcours d'un étudiant.



Graphique 4 – Nombre de consultations relatives au cheminement académique reçues au cours de l'année 2015-2016

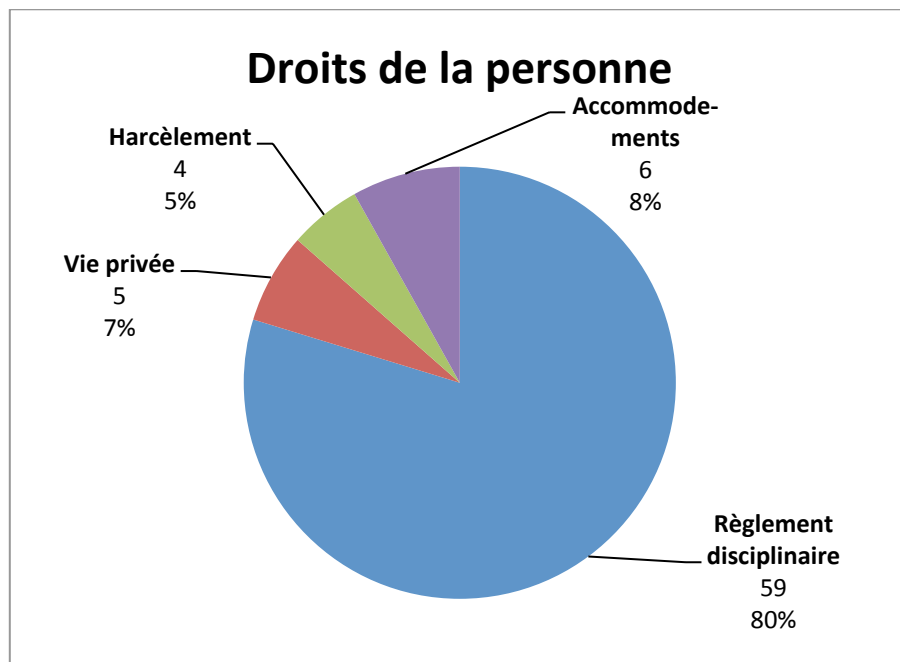
2.3. Droits de la personne

Parmi les 74 consultations que nous avons reçues par rapport aux droits de la personne, la très grande majorité concernaient des problématiques liées au *Règlement disciplinaire* de l'Université Laval. Ainsi, nous avons répondu à 59 étudiants faisant l'objet ou craignant de faire l'objet d'une dénonciation pour infraction présumée au Règlement disciplinaire. Sur ces 59 étudiants, nous en avons accompagné 14 jusqu'en comité de discipline. Nous avons accompagné 4 étudiants supplémentaires en comité suite à une demande spontanée de leur part, qui ne faisait pas suite à une consultation, le jour même de leur audience.

L'accompagnement accru des étudiants lors des procédures disciplinaires faisait partie de nos objectifs pour l'année étudiée. Il est donc encourageant de constater que le nombre d'étudiants nous ayant demandé de leur offrir un soutien lors du comité de discipline a légèrement augmenté depuis l'année dernière (le BDE avait accompagné 9

étudiants au comité de discipline en 2014-2015). Même si cette hausse n'apparaît pas en termes relatifs⁴, il n'est pas exclu que les efforts de présentation du service que nous avons effectués auprès des Vices-doyens aux études des différentes facultés aient pu avoir un impact sur le nombre absolu d'étudiants étant venus nous consulter pour des questions disciplinaires.

Bien que le BDE n'ait pas le pouvoir de représenter les étudiants, l'accompagnement que nous leur offrons peut les aider à se sentir moins seuls face à des procédures disciplinaires auxquelles ils n'ont pas forcément l'habitude d'être confrontés et qui peuvent représenter une source importante de stress et d'incompréhension, voire de honte ou de culpabilité.



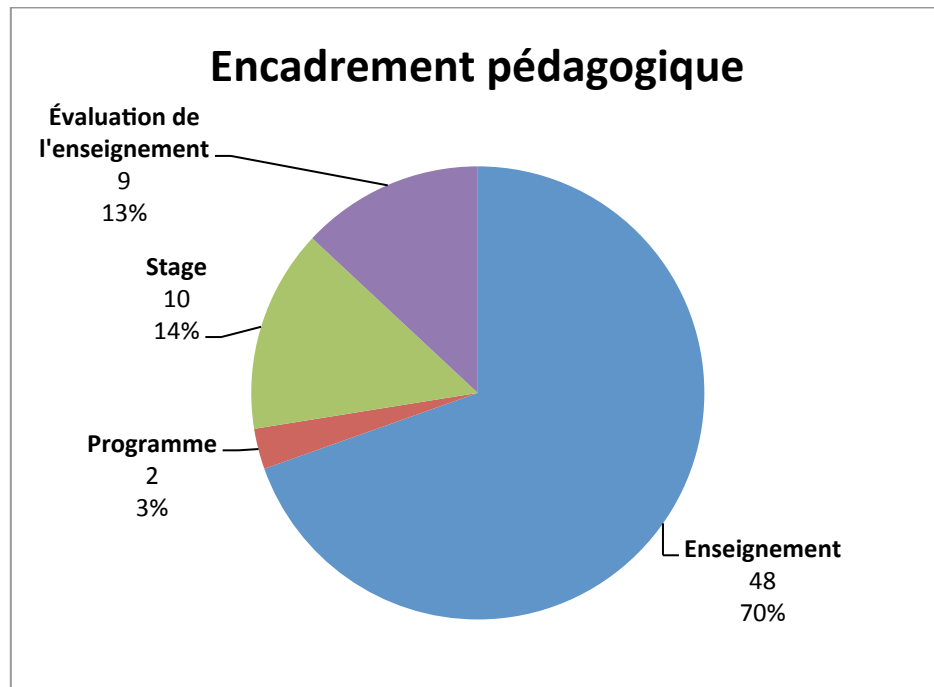
Graphique 6 – Nombre de consultations relatives aux droits de la personne reçues au cours de l'année 2015-2016

2.4. Encadrement pédagogique

L'encadrement pédagogique constitue, année après année, l'un des sujets qui suscitent le plus de questionnements au sein de la population étudiante. Qu'il s'agisse des méthodes d'enseignement, de certains aspects du programme ou d'activités de formation particulières telles que des stages, l'appréhension et la gestion des rapports avec les différents interlocuteurs impliqués dans leur cheminement est souvent au cœur des préoccupations ou du parcours des étudiants.

⁴ En 2014-2015 et 2015-2016, le nombre d'étudiants accompagnés en comité de discipline (respectivement 9 et 14) correspond toujours à environ 2% des étudiants nous ayant consultés.

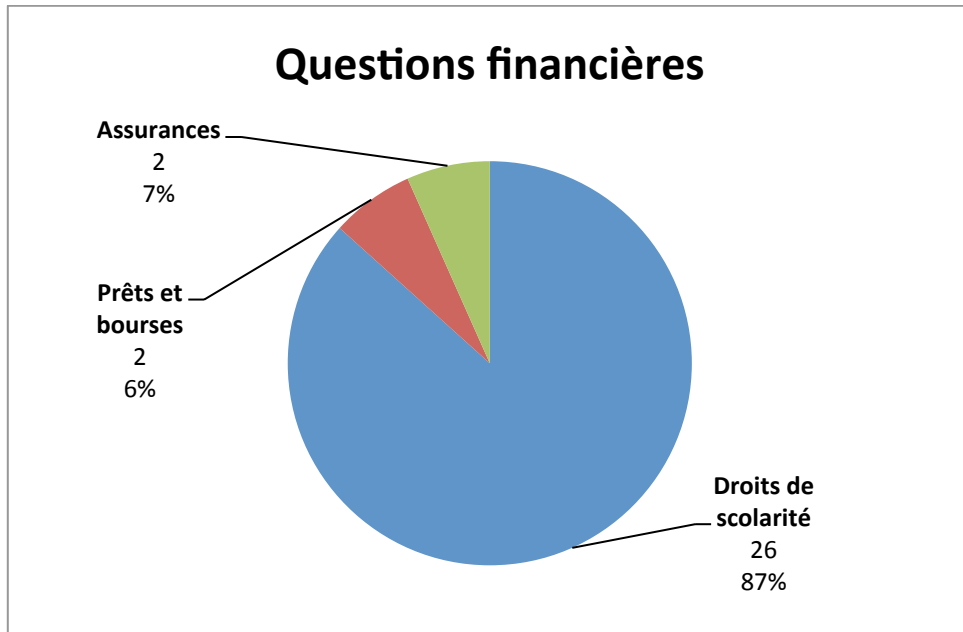
À ce titre, nous avons reçu 69 consultations relatives à l'encadrement pédagogique. Parmi celles-ci, 48 (70%) concernaient l'enseignement, 10 les stages, 9 l'évaluation de l'enseignement, et 2 le programme d'études.



Graphique 5 – Nombre de consultations relatives à l'encadrement pédagogique reçues au cours de l'année 2015-2016

2.5. Questions financières

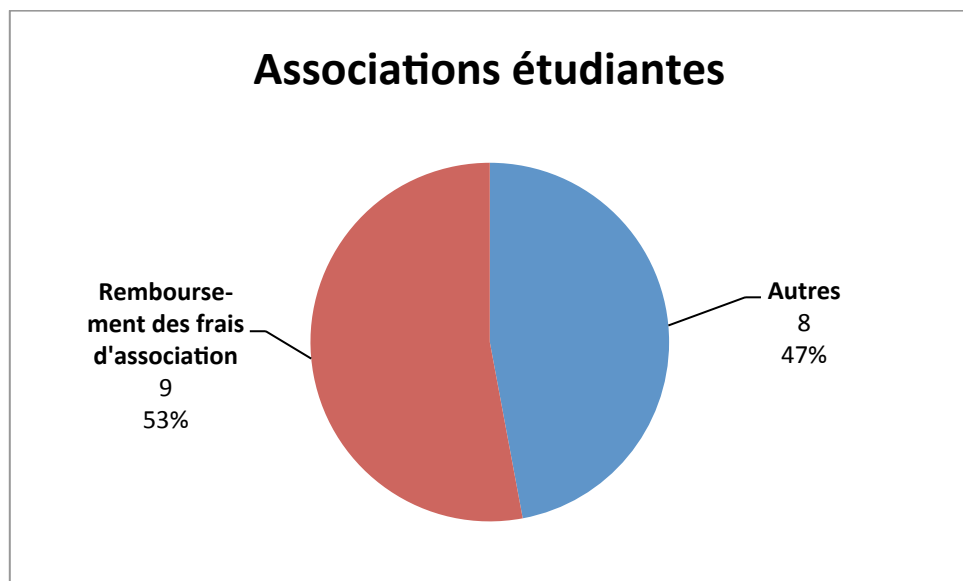
Au cours de la période étudiée, le BDE a enregistré 30 consultations portant sur des questions financières. Deux concernaient les assurances, deux autres les prêts et bourses. Les 26 restantes traitaient des droits de scolarité; nous avons notamment reçu plusieurs demandes par rapport à l'application de la hausse des droits de scolarité pour les étudiants français.



Graphique 7 – Nombre de consultations relatives aux questions financières reçues au cours de l'année 2015-2016

2.6. Associations étudiantes

Cette année, nous n'avons reçu que 17 consultations en lien avec les associations étudiantes. Sur ces 17 demandes, 9 concernaient le remboursement des frais d'association.



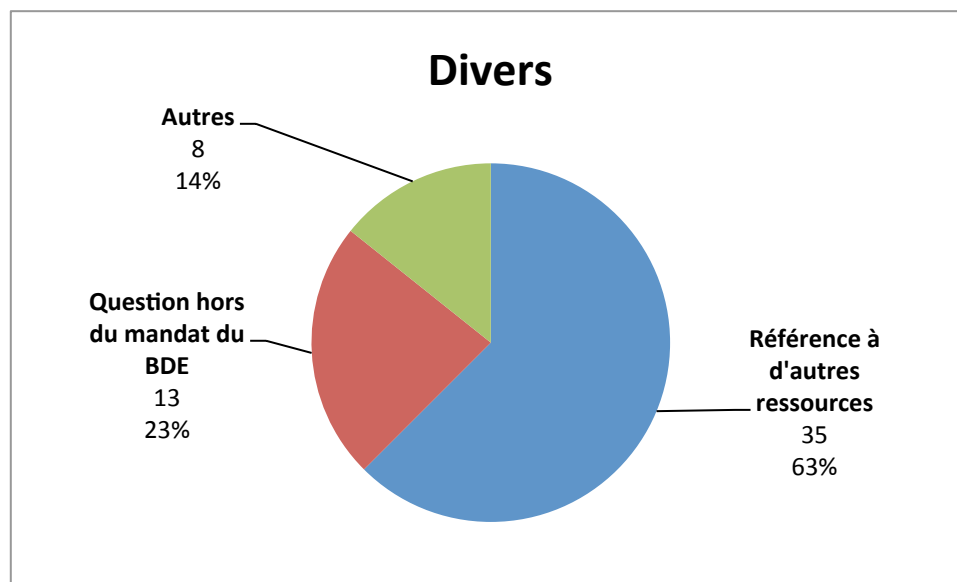
Graphique 8 – Nombre de consultations relatives aux associations étudiantes reçues au cours de l'année 2015-2016

2.7. Divers

Le BDE n'étant pas spécialisé dans le traitement de toutes les problématiques auxquelles un étudiant peut être confronté au cours de son cheminement, il nous arrive parfois de devoir référer des étudiants à d'autres ressources. Cette année, ce fut le cas pour 35 étudiants, dont au moins 6 que nous avons dirigés vers l'AELIÉS⁵.

De même, il arrive que certaines demandes sortent de notre mandat, comme par exemple des questions d'étudiants provenant d'autres institutions scolaires. Nous en avons reçu 13 au cours de la période étudiée.

Enfin, 8 consultations que nous avons traitées pendant l'année ne rentraient dans aucune de nos catégories. Il s'agissait par exemple de demandes concernant la rénovation de locaux.



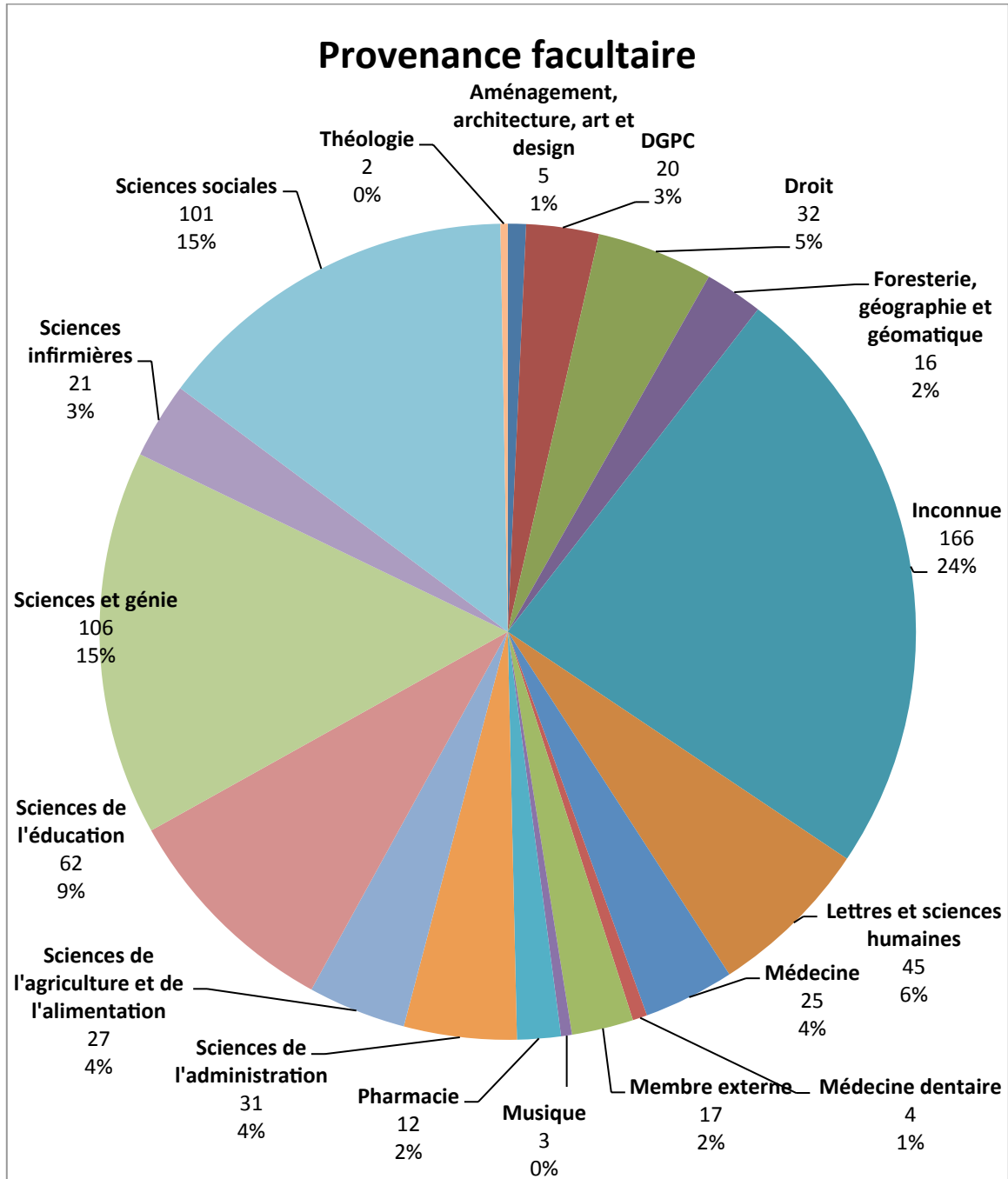
Graphique 9 – Nombre de consultations diverses reçues au cours de l'année 2015-2016

2.8. Provenance facultaire

Comme l'année dernière, la provenance facultaire des étudiants ayant consulté le BDE au cours de la période étudiée a été sensiblement la même que la répartition de la population étudiante. En ce sens, si l'on exclue les étudiants provenant de facultés inconnues, les facultés des sciences et de génie et des sciences sociales ont été les plus représentées dans le nombre de consultations étudiantes (respectivement 15,25% et 14,53% de l'ensemble des demandes reçues).

⁵ Cette année, le BDE a reçu au moins 18 consultations d'étudiants inscrits aux cycles supérieurs. Lorsque leurs questions étaient très simples, nous ne les avons pas systématiquement référés à l'AELIÉS puisqu'il aurait été plus long de faire cette démarche que de leur répondre directement. Toutefois, ce nombre n'inclut pas les étudiants dont nous ne connaissons pas la provenance; il se peut donc qu'il soit plus élevé en réalité.

On notera également l'importance du nombre de consultations de la part d'étudiants provenant des Facultés des sciences de l'éducation et des Lettres et sciences humaines (respectivement 9% et 6% de l'ensemble des consultations reçues).



Graphique 10 – Provenance facultaire des étudiants ayant consulté le BDE au cours de l'année 2015-2016

2.9. Moyens de communication utilisés pour rejoindre le BDE

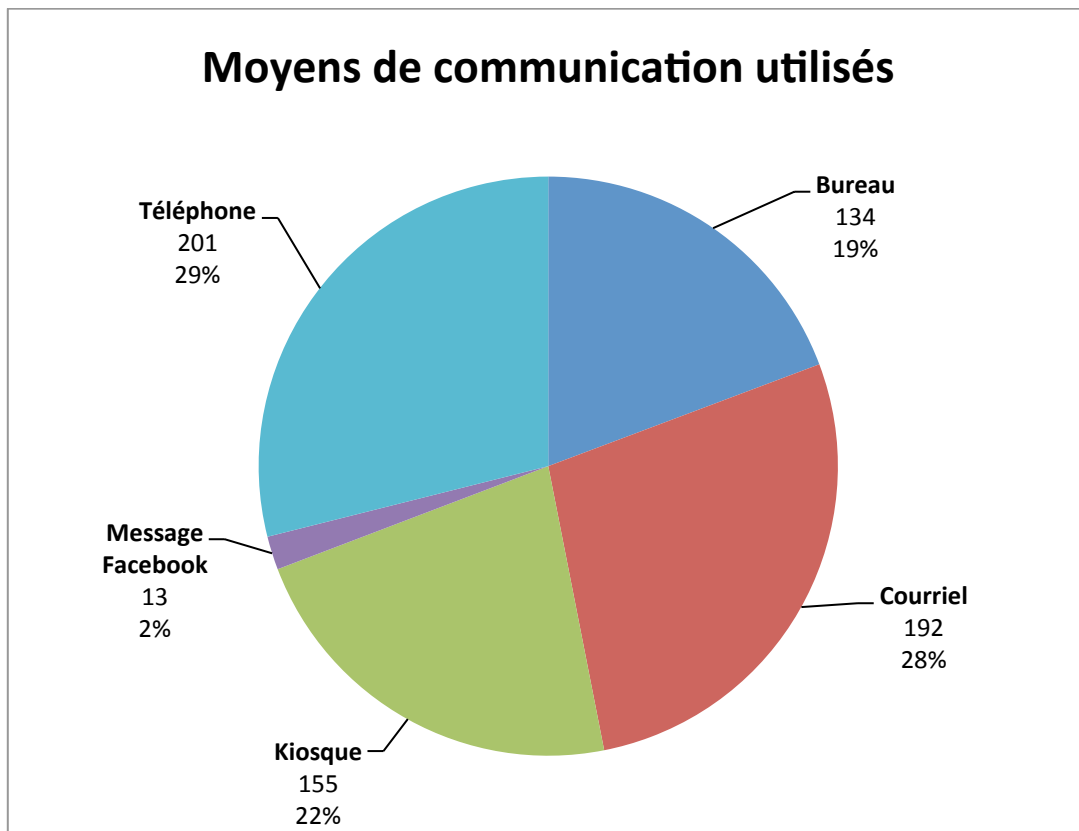
Au cours de la période étudiée, le téléphone et le courriel sont les moyens de communication qui ont été les plus utilisés par les étudiants pour consulter le service.

Pour ce qui s'agit des demandes en personne, le kiosque d'information qui a été mis en place à l'hiver 2016 nous en a apporté 155 en une seule session (22% de l'ensemble des demandes reçues), soit 21 consultations de plus que celles que nous avons enregistrées au bureau principal du BDE en 3 sessions.

Ainsi, nous pensons que l'expérience du kiosque d'information a été extrêmement bénéfique à la visibilité du BDE, mais également aux étudiants qui ont pu profiter d'un service plus accessible et spontané.

Parmi les étudiants auxquels les agents d'information du kiosque ont répondu, au moins 80 ne connaissaient pas le BDE (80 demandes d'information reçues au cours de la période étudiée), comme nous l'avons mentionné plus tôt.

Cette augmentation de la visibilité du BDE grâce aux kiosques d'information pourrait expliquer, en partie, l'augmentation des consultations de 86% enregistrée au cours de la période étudiée. Nous espérons vivement que cette initiative pourra être maintenue pendant l'année à venir.



Graphique 11 – Moyens de communication utilisés par les étudiants pour rejoindre le BDE au cours de l'année 2015-2016

2.10. Statistiques électroniques

Les réseaux sociaux constituant une source d'information essentielle au sein de la population étudiante, la page Facebook du BDE est un moyen privilégié pour tenir les étudiants informés de leurs droits et responsabilités à l'Université.

En date du 29 avril 2016, le BDE avait reçu 924 mentions « J'aime », contre 648 au 4 mai 2015, soit une augmentation de 276 personnes au cours de la période étudiée. Ceci correspond globalement aux objectifs que nous nous étions fixés pour l'année (atteindre 300 mentions « j'aime » supplémentaires).

Le développement de la page Facebook du BDE est l'une de nos priorités pour l'année à venir.

3. Évaluation des services du Bureau des droits étudiants

À la fin de chaque session, tous les étudiants nous ayant consulté et dont nous disposons de l'adresse courriel reçoivent un sondage d'évaluation des services du BDE. En effet, très peu d'étudiants que nous rencontrons au cours de l'année nous informent de l'évolution de leur situation, ce qui rend très difficile l'obtention d'une rétroaction sur les services que nous offrons. Le sondage d'évaluation permet d'amoindrir cet effet en interrogeant les étudiants sur leur expérience relative au BDE.

Cette année, le sondage a été envoyé à 310 personnes, parmi lesquels 64 l'ont rempli. Cela correspond à un taux de réponse d'environ 20,6% et représente seulement 9,2% des étudiants ayant consulté le BDE. Toutefois, les réponses des étudiants nous éclairent tout de même sur la qualité des services que nous fournissons et certaines pistes d'amélioration que nous pourrions explorer.

62 personnes ont répondu à la question de savoir si les services reçus au BDE leur avaient permis d'améliorer leur situation face à leur problème; sur ces 62 étudiants, 50 (81%) ont répondu par l'affirmative, ou bien qu'ils n'avaient pas de problème particulier mais que le BDE leur avait fourni l'information qu'ils recherchaient. En ce qui concerne les autres, le règlement de certaines problématiques traitées par le BDE dépend souvent des décisions d'autres interlocuteurs des étudiants (tels que les enseignants ou les directions de programme), sur lesquelles nous n'avons évidemment pas le mandat d'intervenir (ex. : la révision de note). On comprend donc que certaines situations ne puissent s'améliorer malgré notre soutien.

Ceci étant, 62 étudiants ont répondu à la question de savoir s'il y avait un problème au sujet duquel le BDE n'avait pas pu leur venir en aide. Sur ces 62 étudiants, seuls 9 ont répondu par l'affirmative, c'est-à-dire que les 53 autres (85,5%) ont estimé que le BDE avait pu les aider, indépendamment de l'évolution (amélioration) de leur situation.

Sur 64 étudiants ayant répondu à la question de savoir si l'accompagnement qu'ils avaient reçu au BDE était suffisant, 57 (89%) ont répondu par l'affirmative. Seuls 4 étudiants ont déclaré que l'accompagnement était insuffisant, et 3 qu'il était moyennement suffisant.

Sur une échelle de 1 à 10 (10 étant le plus élevé), 31 répondants (50%) ont déclaré être extrêmement satisfaits des services reçus aux BDE (cote 10). 93,5% des répondants ont accordé une cote se situant entre 6 et 10 (inclus) aux services reçus au BDE.

Niveau de satisfaction	Nombre de répondants	Pourcentage de répondants
1	1	1,6%
2	0	0%
3	2	3,2%
4	1	1,6%
5	0	0%
6	1	1,6%
7	4	6,5%
8	7	11,3%
8,5	1	1,6%
9	10	16%
9,5	4	6,5%
10	31	50%
Total	62	100%

Tableau 1 – Niveau de satisfaction des répondants vis-à-vis des services reçus lors de leur consultation au BDE

Sur les 60 réponses obtenues à la question concernant la description des services reçus, 15 répondants ont qualifié le service de « bon » ou « très bon », 13 « d'excellent » et 5 de « professionnel ».

4. Observations et objectifs pour l'an prochain

Avec une très forte augmentation des consultations enregistrées par rapport aux années précédentes, l'année 2015-2016 a été particulièrement encourageante en ce qui concerne le développement continu du service.

Si nous sommes satisfaits de cette progression, elle nous incite également à continuer nos efforts afin d'offrir de meilleurs services à un plus grand nombre d'étudiants.

4.1. Kiosques d'information

Cette année, le lancement des kiosques d'information du BDE a définitivement été un succès qui nous a permis d'accroître notre portée auprès des étudiants de manière considérable.

L'accessibilité des kiosques et la disponibilité des agents d'information ont certainement contribué à accroître le taux d'utilisation du service en l'adaptant aux besoins des étudiants qui, malgré certains questionnements relatifs à leurs droits ou responsabilités, ne peuvent pas toujours prendre le temps de se déplacer jusqu'au point de service principal.

De même, en répondant à 80 demandes d'information, le kiosque a fortement participé à la mission de sensibilisation et de prévention propre au BDE.

Nous pensons qu'il serait très important de renouveler l'expérience au cours des prochaines années. De nouvelles stratégies pourraient être développées pour rendre le kiosque encore plus efficace, telle qu'une meilleure identité visuelle, une présence élargie à d'autres pavillons et une communication accrue (notamment sur les réseaux sociaux).

4.2. *Collaboration avec d'autres ressources universitaires*

En tant que ressource spécialisée dans le traitement d'enjeux très spécifiques, il est important que le BDE puisse compter sur le soutien et la collaboration des autres services impliqués dans le cheminement des étudiants.

En effet, le travail effectué par le BDE auprès des étudiants vient souvent compléter ou appuyer les démarches déjà effectuées par ces derniers auprès d'autres ressources. De même, une bonne relation avec celles-ci facilite généralement le transfert de connaissances et la circulation de l'information, indispensables à la mission première du BDE. Enfin, ce n'est que par une collaboration étroite que certains projets à destination des étudiants peuvent voir le jour afin de leur procurer le meilleur service possible; nous pensons par exemple à la campagne de sensibilisation contre le plagiat organisée par l'AELIÉS, mais aussi et plus directement aux TAP animées par le Vice-président à l'enseignement et à la recherche de la CADEUL.

Nous souhaitons donc que cette tendance se poursuive au cours des années à venir.

4.3. *Promotion du service auprès des Facultés*

Devant l'accueil positif que nous avons reçu lors de la tournée que nous avons effectuée auprès des Vice-décanats aux études de l'Université, nous pensons qu'il serait important de continuer cet effort de présentation du service auprès des directions facultaires.

Pour ce faire, il nous semble essentiel de maintenir l'approche objective et professionnelle du BDE afin que celui-ci apparaisse comme une ressource neutre et légitime auprès de l'administration de l'Université.

Conclusion

Au regard de ces résultats, il est clair que l'année 2015-2016 a été une année très enrichissante pour le BDE. En particulier, l'arrivée de nouveaux employés par le biais du kiosque d'information marque l'ouverture d'un nouveau chapitre pour le service. Nous espérons que cette initiative nous permettra à l'avenir d'accompagner de plus en plus d'étudiants au cours de leur cheminement.

Toutefois, ce travail n'aurait pas pu être accompli sans la confiance que nous témoignent les étudiants, mais également les différents collaborateurs du BDE. Nous tenons notamment à remercier les exécutants de la CADEUL pour l'importance qu'ils accordent au BDE et les efforts qu'ils y investissent dans le respect de la mission d'objectivité et de neutralité du service.

Finalement, nous sommes très fiers du travail accompli par le BDE au cours de l'année et d'avoir pu accompagner un si grand nombre d'étudiants; nous espérons que le BDE pourra continuer de soutenir ces derniers dans le climat propice qui règne actuellement autour de sa mission.