



CONFÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS D'ÉTUDIANTS
ET ÉTUDIANTES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

Rapport annuel du Bureau des droits étudiants
Année 2016-2017

Caucus des associations étudiantes et conseil d'administration
Présenté lors des séances du 27 août 2017

Session d'été 2017
Rapport annuel 2016-2017

Recherche, analyse et rédaction :

Anne Leclerc, Coordonnatrice

Sous la direction de :

Eve Gaucher, Vice-présidente à l'enseignement et à la recherche

Correction :

Jolianne Loignon-Bourgouin. 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 33 000 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 2016-2017	4
1.1. Opération plan de cours	4
1.2. Table des affaires pédagogiques	5
1.3. Ateliers aux associations	5
1.4. Kiosques d'information du BDE.....	5
1.5. Cahier du représentant étudiant.....	6
1.6. Comité de révision du Règlement disciplinaire à l'intention des étudiants de l'Université Laval	7
1.7. Camp des associations de la CADEUL.....	7
1.8. Campagne de prévention du plagiat organisée par l'AELIÉS.....	7
1.9. Atelier sur le plagiat en collaboration avec le Bureau des droits d'auteur	8
1.10. Rencontre des vice-décanats aux études	8
1.11. Campagne d'affichage	9
1.12. Matériel promotionnel	9
1.13. Rencontres avec les collaborateurs du BDE.....	10
1.14. Entrevues dans les médias.....	10
1.15. Formation sentinelle.....	10
2. Statistiques de consultations du BDE	11
2.1. Évaluation des apprentissages	12
2.2. Droits de la personne	13
2.3. Cheminement académique	14
2.4. Encadrement pédagogique	15
2.5. Questions financières	16
2.6. Associations étudiantes.....	17
2.7. Divers.....	17
2.8. Provenance facultaire.....	18
2.9. Moyens de communication utilisés pour rejoindre le BDE	20
2.10. Statistiques électroniques	20
3. Évaluation des services du Bureau des droits étudiants	21
4. Observations et objectifs pour l'an prochain	22
4.1. Kiosques d'information	22
4.2. Collaboration avec d'autres ressources universitaires.....	23
4.3. Promotion du service auprès des Facultés.....	23

Conclusion 23

Introduction

La période étudiée dans le présent rapport s'étend du 2 mai 2016 au 28 avril 2017, ce qui correspond globalement à la période couvrant le mandat de l'exécutif de la CADEUL pour l'année 2016-2017.

1. Activités de l'année 2016-2017

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 2016, nous avons visité 44 classes ou groupes, pour un total approximatif de 4500 étudiants rejoints. La tournée des classes a été assurée par Mélanie Rembert, coordonnatrice du BDE, à ce moment, Louis-Philippe Pelletier, vice-président à l'enseignement et à la recherche, Arad Tchouldjian, Annouck Balzar, Philippe Tremblay et Christophe Beaulieu, agents du BDE ainsi que Marylène Cloutier, coordonnatrice aux opérations du Bureau de l'Ombudsman et Hélène Richard, Ombudsman de l'Université Laval.

À la rentrée d'hiver 2017, 26 classes ou groupes ont été visités, pour un total approximatif de 3700 étudiants rencontrés. La tournée a été assurée par Mélanie Rembert, Louis-Philippe Pelletier, vice-président à la recherche et à l'enseignement, Arad Tchouldjian, Annouck Balzar, Philippe Tremblay et Christophe Beaulieu, agents du BDE. Marylène Cloutier et Hélène Richard du Bureau Ombudsman de l'Université Laval faisaient également partie de la tournée.

L'*Opération plan de cours* est traditionnellement un moyen de sensibilisation très important et une source de visibilité majeure pour le BDE. 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 destiné 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 pédagogique.

Pour le BDE, la TAP est souvent l'occasion de répondre aux questions des représentants et représentantes 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.

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 2016-2017 aux représentants et représentantes 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.

La formule des ateliers du BDE a été changée, c'est-à-dire que les présentations ont été réduites en temps et le contenu adapté aux situations et aux problématiques que les représentants et représentantes risquent de rencontrer au cours de leur mandat.

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'APÉAL le 28 septembre 2016 et de l'AGÉTAAC le 8 novembre 2016.

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 ou une enseignante.

1.4. Kiosques d'information du BDE

Les kiosques d'information du BDE a maintenant fait ses preuves. La présence des kiosques sur le campus permet au BDE d'accroître sa visibilité et de faire connaître ses différents services auprès des étudiants et étudiantes de l'Université.

Selon les statistiques amassées des sessions d'automne 2016 et d'hiver 2017, les kiosques ont enregistré 213 consultations des 827 consultations totales, ce qui équivaut à 26% des consultations. Il est à noter qu'il n'y a pas de kiosque pendant la session d'été.

Le BDE a engagé et formé 4 agents et agentes d'information à l'automne 2016 afin de couvrir les différents pavillons de l'Université. Le kiosque a donc assuré une présence dans 12 pavillons, et l'horaire était conçu pour qu'un pavillon ou deux soient visités par jour, soit de 9h30 à 16h. L'horaire des kiosques étaient disponibles sur le site internet du BDE ainsi que sur les brochures informatives du BDE, ce qui permettait aux étudiants et étudiantes de savoir quand et où aurait lieu la visite du kiosque dans leurs pavillons respectifs.

Quelques ajustements d'horaire ont eu lieu en cours de sessions. Nous sommes venus à la conclusion que l'achalandage était varié selon les pavillons et certaines périodes durant la session. Les périodes d'examen, par exemple, sont peu propices à la consultation. Certains pavillons comme médecine dentaire étaient particulièrement peu fréquentés pendant la session. Nous allons ajuster l'horaire pour les prochaines sessions afin de rejoindre un maximum d'étudiants et d'étudiantes.

1.5. Cahier du représentant étudiant

Réalisé grâce 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 et représentantes 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 représentantes et il 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 en raison du nouveau *Règlement disciplinaire* qui entrainé en vigueur à l'automne 2016. Certaines informations ont également été intégrées sous forme de schémas afin d'en améliorer la lisibilité. La page couverture a été revue afin qu'elle soit plus actuelle et aux couleurs de la CADEUL. 175 cahiers ont été imprimés et environ 145 ont été distribués aux associations et étudiants, étudiantes intéressé-e-s.

Le *Cahier du représentant étudiant* se révèle être, d'années en années, un outil de travail apprécié non seulement par les étudiants et étudiantes, mais également par différents acteurs de l'Université.

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 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.

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.

Notons qu'une rencontre de suivi de la mise en place du nouveau règlement disciplinaire a été effectuée au mois de janvier 2017.

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 et représentantes à l'automne 2016 afin de les accompagner dans leurs prises de fonctions et de les préparer à leur mandat.

Au cours de cette activité qui a eu les 8 et 9 octobre 2016, 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.

La formule de cette année était basée sur la mission et les valeurs du BDE, qui sont parfois méconnues des représentants et représentantes et sur les principaux enjeux que les étudiants et étudiantes peuvent rencontrer pendant leurs parcours à l'Université. Ainsi, le plan de cours, l'évaluation de l'enseignement, le plagiat ont été abordés, de même que les procédures relatives à la révision de note, l'exclusion de programme et la plainte officielle. De plus, quelques conseils à propos de la résolution de situations problématiques ont été présentés. Tout comme l'année précédente, une liste avec les interlocuteurs et interlocutrices importants a été fournie aux représentants et représentantes.

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

Contrairement aux deux années précédentes, le BDE et l'AELIÉS n'ont pas organisé de campagne de sensibilisation au plagiat. La campagne ne faisait pas partie des priorités

de l'AELIÉS. Le projet de collaboration sera tout de même proposé par le BDE pour l'année prochaine.

1.9. Atelier sur le plagiat en collaboration avec le Bureau des droits d'auteur

Dans le cadre de la Longue soirée anti-procrastination de la bibliothèque, un atelier de sensibilisation au plagiat fut présenté conjointement avec le Bureau des droits d'auteur représenté par Dominique Lapierre le 16 novembre 2016. Plus de dix de participants et participantes étaient présent-e-s. Cette expérience était vraiment intéressante et nous proposerons une prochaine participation l'année prochaine.

À la suite de cette première expérience de collaboration avec le BDA, deux autres ateliers étaient planifiés à l'hiver 2017. En raison du nombre peu nombreux de participants et participantes, ils ont dû être annulés. Néanmoins, nous proposerons notre intérêt l'année prochaine.

1.10. Rencontre des vice-décanats aux études

L'initiative de faire connaître le BDE aux membres de la communauté universitaire est toujours d'actualité. Il est toujours pertinent de préciser que le BDE se ne positionne pas systématiquement en tant que protecteur de l'étudiant ou de l'étudiante, mais plutôt comme conseiller et guide lorsque l'étudiant et étudiante se questionne ou est confronté à une situation qui concerne ses droits en tant qu'étudiant. Le BDE sensibilise et informe également les étudiants et étudiantes sur la réglementation universitaire qui est en vigueur. De même, le BDE privilégie l'autonomisation des étudiants et étudiantes 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 pendant le mois d'octobre, 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, quatre Facultés nous ont rencontrés pour que nous leur présentions l'approche et la mission du BDE ainsi que la présence, sur le campus, des kiosques d'information. Il s'agissait des Facultés de théologie, de droit, de pharmacie et des lettres. Nous avons contacté les vice-doyens qui n'avaient pas manifesté leur intérêt lors des invitations précédentes et nous avons privilégié les vice-doyens nouvellement arrivés en poste.

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 nous permet d'accompagner davantage d'étudiants, en plus de démystifier l'approche du BDE et d'instaurer une relation de confiance avec nos interlocuteurs.

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.

1.11. 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 deux nouvelles affiches en 2016-2017 ; une portant sur le plan de cours et l'autre présentant le BDE de manière générale.

L'année prochaine, nous aimerions poursuivre l'effort de visibilité du BDE en produisant une nouvelle affiche sur la formation à distance.

1.12. 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 produites au cours de l'été 2016, 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 2015-2016, 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 brochures d'information à propos du *Règlement disciplinaire* expliquant notamment le processus de traitement d'une infraction et une autre présentant le service du BDE en général, des feuillets présentant les éléments importants du plan de cours et des T-shirts arborant le logo du BDE pour les agents et

agentes du kiosque d'information. Des post-its ont été également produits. Nous trouvons pratique que les étudiants et les étudiantes en consultation puissent prendre rapidement des notes.

Notons que notre initiative de produire la brochure sur le Règlement disciplinaire nous a valu les félicitations de l'Ombudsman qui en a fait mention dans son rapport annuel.

Les motion design créés lors de l'année précédente sont toujours utilisés, toutefois, ils devront être revus au cours des prochains mandats afin de les mettre à jour.

1.13. 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.

1.14. Entrevues dans les médias

Cette année le BDE a été particulièrement sollicité par les médias. En collaboration avec la Présidence de la CADEUL (respectivement Vanessa Parent), nous avons accordé une entrevue à *Radio-Canada*, puis au *Journal de Québec* au mois de septembre. Ces deux interventions portaient sur la nouvelle réglementation du *Règlement disciplinaire*.

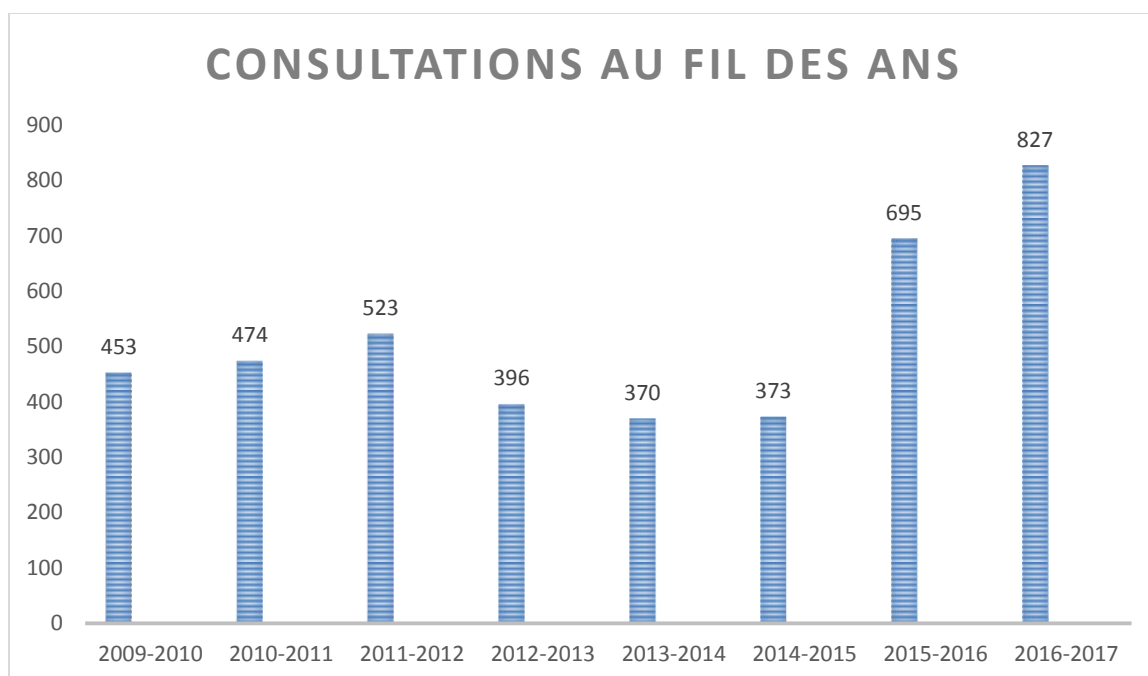
1.15. Formation sentinelle

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 deux ateliers de suivi offerts par le Centre d'aide aux étudiants.

2. Statistiques de consultations du BDE

Au cours de la période étudiée, le BDE a enregistré 827 consultations relatives à des situations différentes¹. Il s'agit d'une augmentation de 132 personnes (environ 86%) par rapport à l'année 2015-2016, au cours de laquelle 695 consultations avaient été enregistrées.

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. Nos consultations peuvent varier entre une simple question ou encore un suivi plus soutenu.



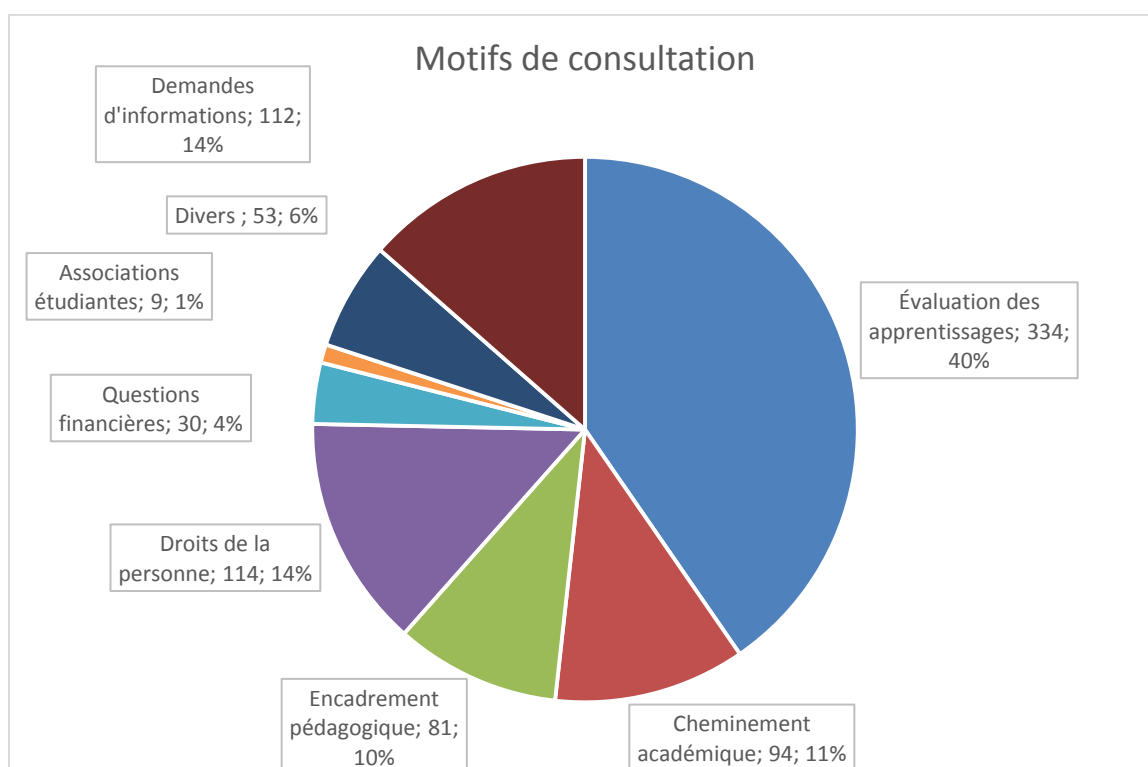
Graphique 1 – Nombre de consultations du BDE au fil des ans

Les motifs de consultation ont été très variés au cours des sessions analysées dans ce rapport. Tel que le montre le graphique 2, le sujet le plus souvent abordé par les étudiants et étudiantes est l'évaluation des apprentissages (40% des consultations). Parmi les enjeux liés à cette catégorie, ce sont les questions relatives aux modalités de correction (37%) et à la révision de note (30%) qui ont été les plus fréquentes (graphique 3).

¹ 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).

Les demandes d'information (14%) constituent le second sujet le plus souvent abordé par les étudiants et étudiantes qui se justifient par la présence des kiosques d'information présents sur le campus. Souvent, il est question d'une présentation générale des services faite par les agents et les agentes d'information. Les questions relatives aux droits de la personne (14%) arrivent ex aequo avec les demandes d'information. Au sein de la catégorie « droits de la personne », les questions les plus fréquentes concernent le règlement disciplinaire. (graphique 4).

En quatrième et cinquième lieu, ce sont les interrogations quant au cheminement académique (11%) et à l'encadrement pédagogique (10%) qui ont marqué nos consultations (graphique 2).



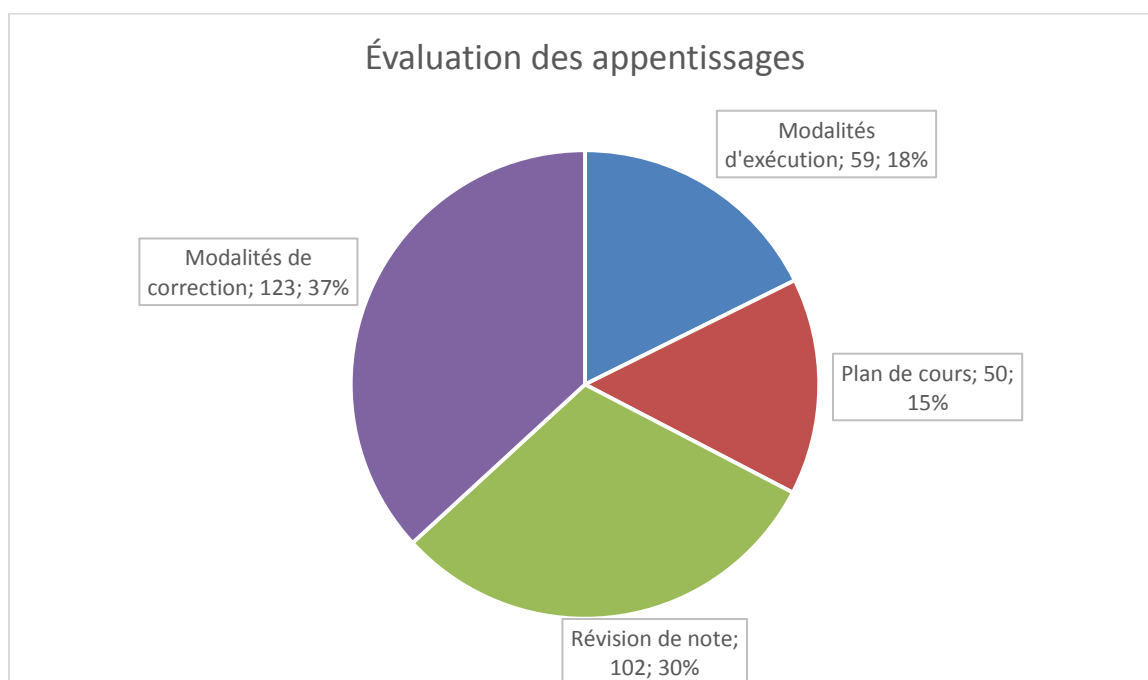
- Graphique 2 – Motifs des consultations reçues au cours de l'année 2016-2017

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 334 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), 102 sur la révision de note (questions sur la procédure ou demande de conseils), 59 sur les modalités d'exécution (ex. : reprise d'évaluation, consultation des examens) et 50 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 détail 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.

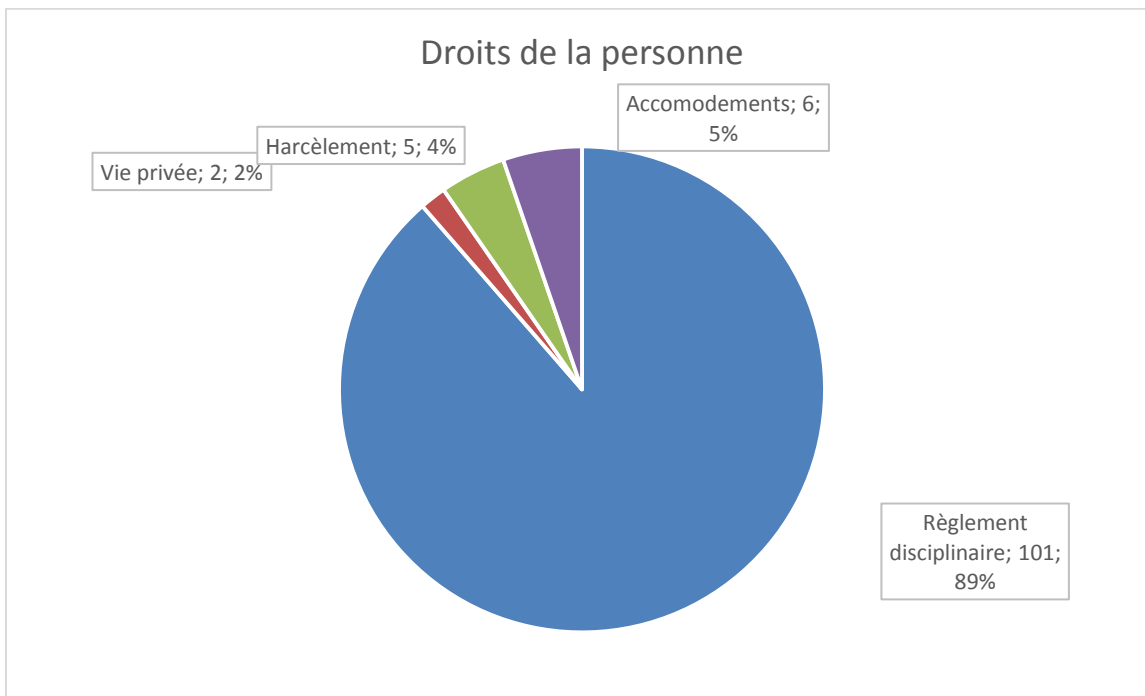


-Graphique 3 – Nombre de consultations relatives à l'évaluation des apprentissages reçues au cours de l'année 2016-2017

2.2. Droits de la personne

Les questions relatives aux droits de la personne ont également été fréquentes au cours de la période étudiée. En particulier, nous avons reçu 101 consultations liées au *Règlement disciplinaire* (demandes d'information concernant les infractions liées aux études et au bon ordre, explication des procédures, suivi et accompagnement au comité de discipline), 5 qui faisait référence au harcèlement (étudiants référés au CPIMH), 2 au sujet de la vie privée (accès à l'information) et 6 à propos des accommodements.

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 qui ont reçu une dénonciation et qui veulent connaître les procédures. Souvent, nous proposons de les accompagner tout au long du processus. D'ailleurs, cette année, le BDE a accompagné neuf étudiants au Comité de discipline. 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.

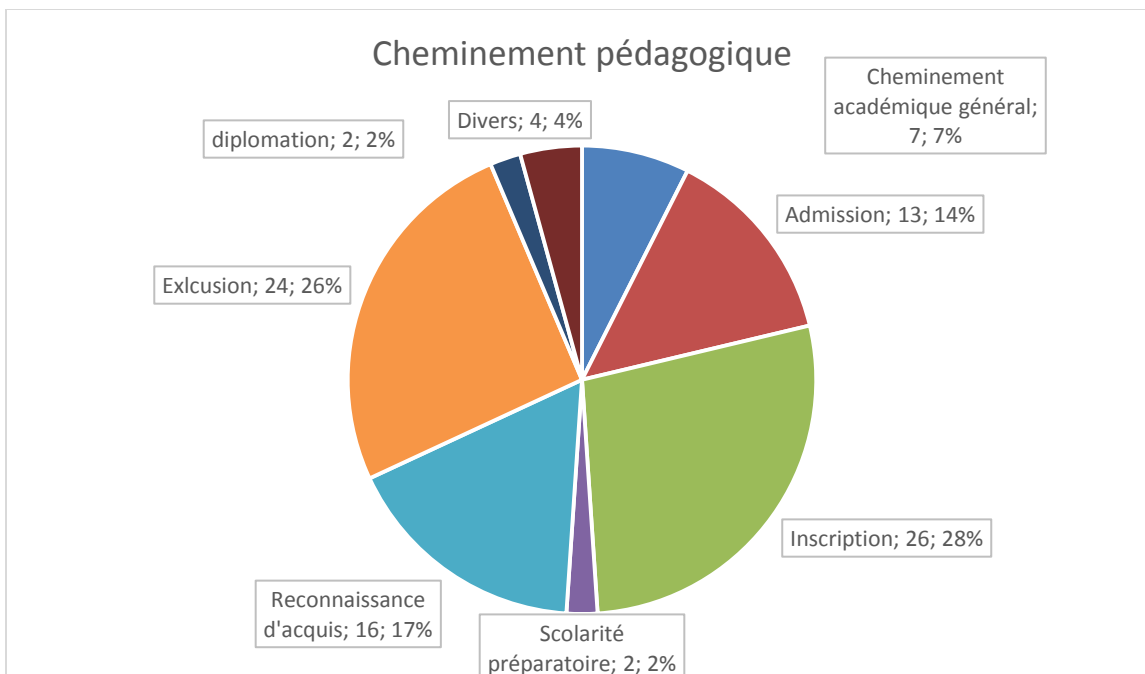


-Graphique 4 – Nombre de consultations relatives aux droits de la personne reçues au cours de l'année 2016-2017

2.3. Cheminement académique

Parmi les 94 consultations que nous avons reçues par rapport au cheminement académique, la très grande majorité concernaient des problématiques liées à l'inscription (26), suivi de près par l'exclusion de programme (24) où il y eut beaucoup de demandes de conseil et de suivi concernant cette problématique. La reconnaissance d'acquis (16) a été également un sujet fréquent lors des consultations et c'était surtout lié aux problèmes d'admission (13).

En ce qui concerne l'inscription refusée ou encore l'exclusion de programme, les étudiants et étudiantes n'ont souvent pas l'information concernant les recours possibles dans ce genre de situation. Nous proposons donc aux étudiants et étudiantes de les guider tout au long du processus, à commencer par l'aide à la rédaction de leur lettre de motivation envoyée à la direction de programme. Ce genre d'accompagnement est capital, puisque les étudiants et étudiantes sont souvent démunis devant cette décision. Nous leur proposons un canevas de lettre qui présente de manière générale le contenu et sa structure. De cette façon, l'étudiant ou étudiante peut s'inspirer de cet exemple pour rédiger la sienne. Cette rédaction se fait dans une perspective d'autonomisation (valeur du BDE), ce qui signifie que nous suggérons des éléments, mais nous n'écrivons pas la lettre.

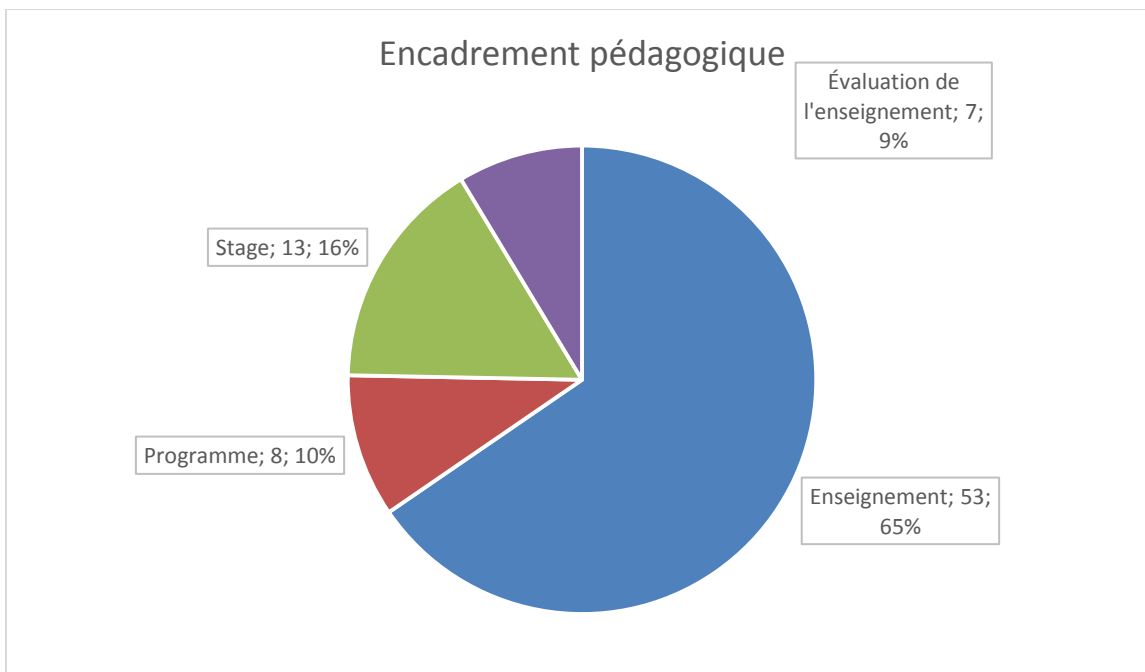


-Graphique 5 – Nombre de consultations relatives au cheminement pédagogique reçues au cours de l'année 2016-2017

2.4. Encadrement pédagogique

L'encadrement pédagogique (graphique 6) 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 (63), de certains aspects du programme (8) ou d'activités de formation particulières telles que des stages (13), 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.

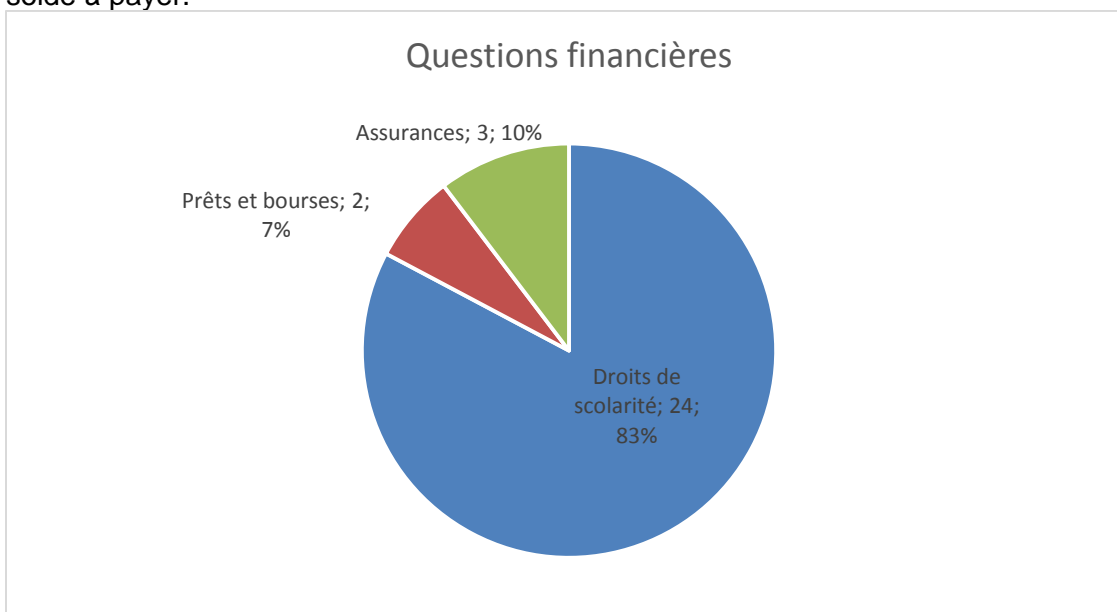
L'enseignement est toujours un sujet fréquemment abordé par les étudiants et les étudiantes. Comme la pratique enseignante est plus ou moins règlementée, il n'est pas toujours évident pour les étudiants et étudiantes de savoir comment réagir devant certaines problématiques qui varient d'un enseignant à l'autre. La référence au plan de cours est toujours une stratégie utilisée pour tenter de régler une situation, de même que de diriger les étudiants et les étudiantes vers la direction de département qui est responsable des enseignants et des enseignantes.



-Graphique 6 – Nombre de consultations relatives à l'encadrement pédagogique reçues au cours de l'année 2016-2017

2.5. Questions financières

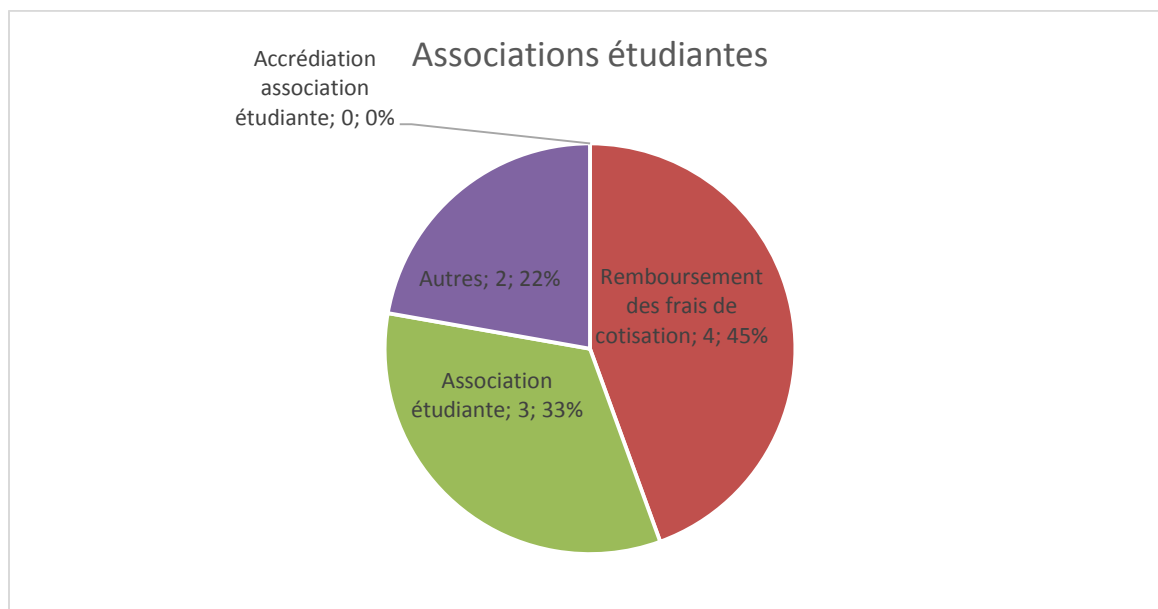
Au cours de la période étudiée, le BDE a enregistré 29 consultations portant sur des questions financières. Trois concernaient les assurances, deux autres les prêts et bourses. Les 24 restantes traitaient des droits de scolarité; nous avons notamment reçu plusieurs demandes par rapport aux frais non obligatoires qui peuvent être retirés du solde à payer.



Graphique 7 – Nombre de consultations relatives aux questions financières reçues au cours de l'année 2016-2017

2.6. Associations étudiantes

Cette année, nous n'avons reçu que 9 consultations en lien avec les associations étudiantes. Sur ces 9 demandes, 4 concernaient le remboursement des frais d'association. Aucune question concernant les associations étudiantes n'a été posée lors de la session d'été.



Graphique 8 – Nombre de consultations relatives aux associations étudiantes reçues au cours de l'année 2016-2017

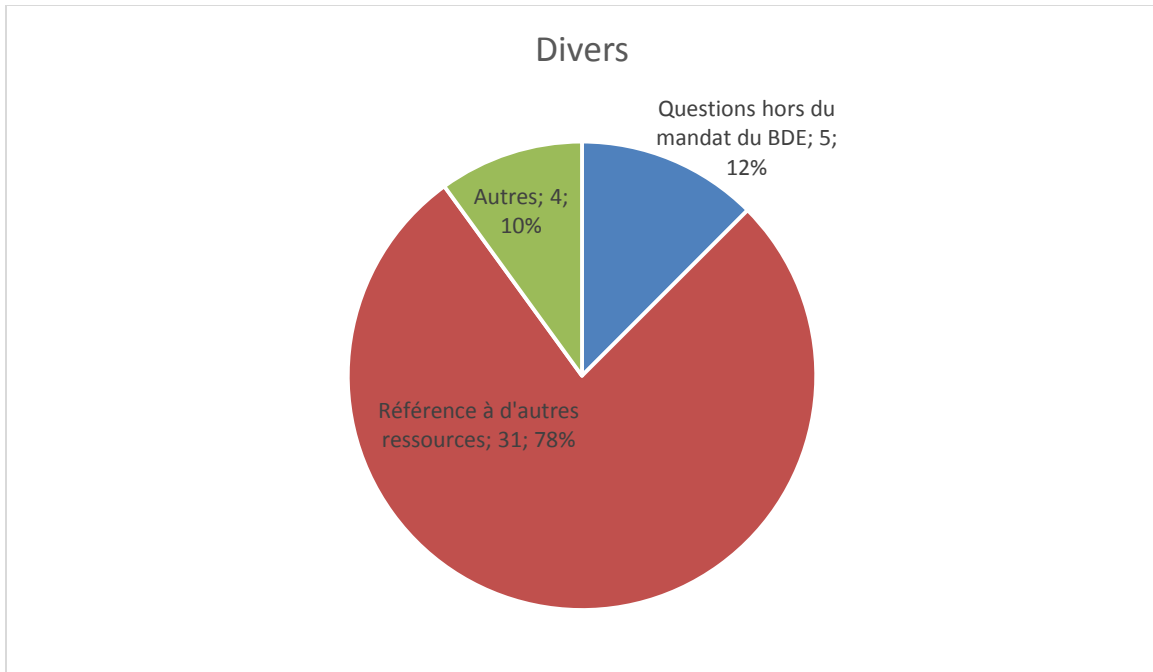
2.7. Divers

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 quelques étudiants et étudiantes que nous avons dirigés vers l'AELIÉS².

De même, il arrive que certaines demandes sortent de notre mandat, par exemple des questions d'étudiants provenant d'autres institutions scolaires.

Enfin, 9 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.

² Cette année, le BDE a reçu au moins 33 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.

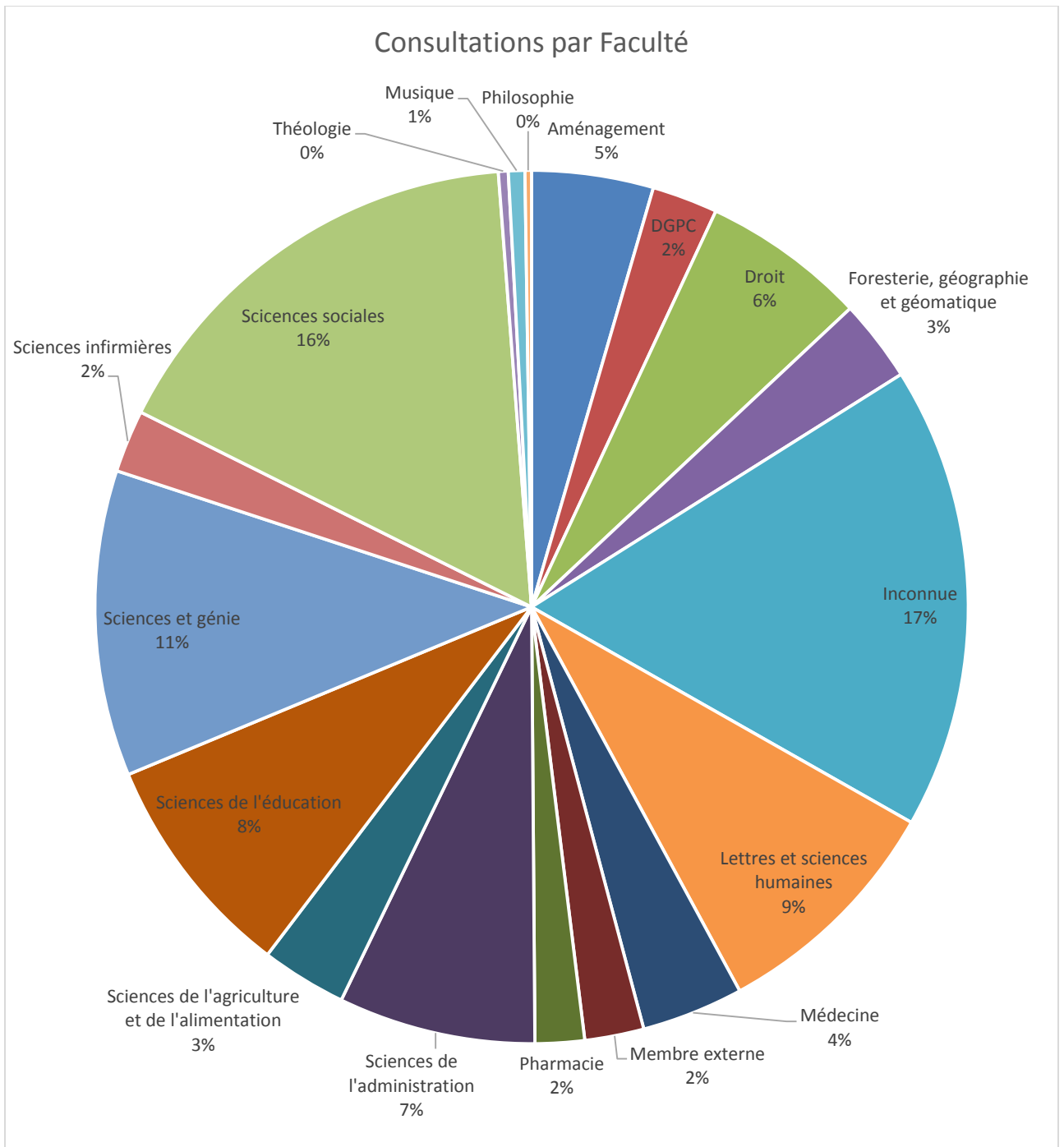


-Graphique 9 – Nombre de consultations diverses reçues au cours de l'année 2016-2017

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 exclut les étudiants et les étudiantes 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 11% et 16% de l'ensemble des demandes reçues).

On notera également l'importance du nombre de consultations de la part d'étudiants et d'étudiantes provenant des Facultés des lettres et des sciences humaines (9%) et des sciences de l'éducation (8%).

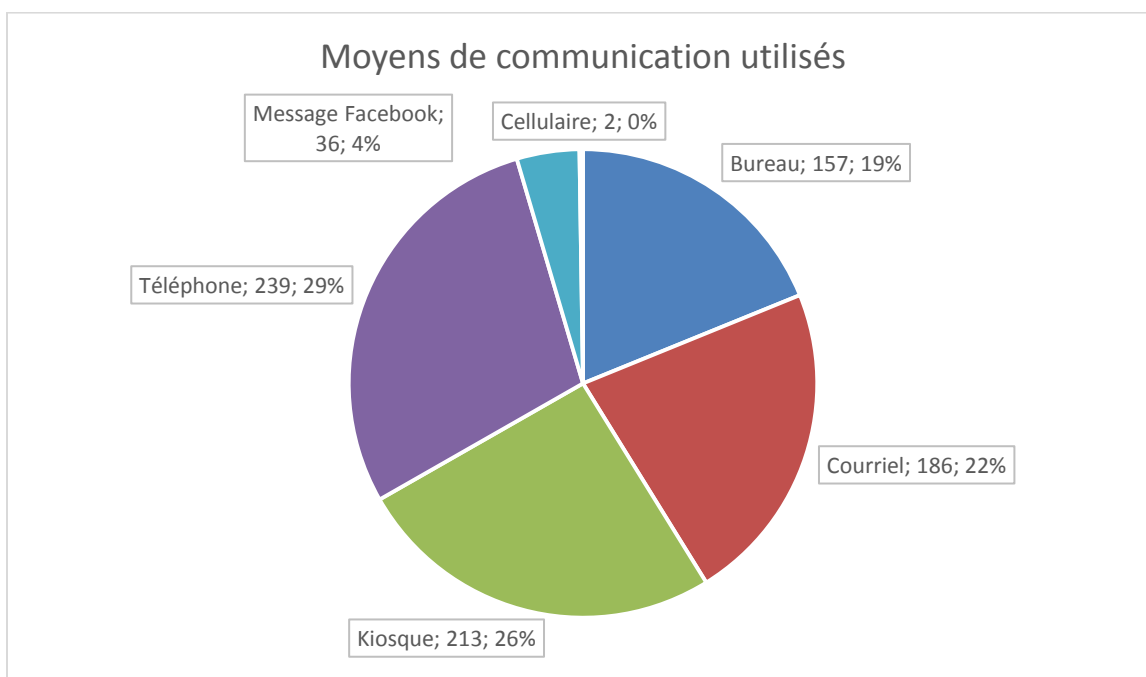


Graphique 10 – Provenance facultaire des étudiants ayant consulté le BDE au cours de l'année 2016-2017

2.9. Moyens de communication utilisés pour rejoindre le BDE

Au cours de la période étudiée, le téléphone (29%) et, depuis l'hiver 2016, le kiosque d'information (26%) sont les moyens de communication qui ont été les plus utilisés par les étudiants pour consulter le service.

Le fait que le BDE est maintenant présent sur tout le campus favorise la visibilité du service. Bien que les consultations des kiosques reposent essentiellement sur une demande d'information générale, nous croyons que les étudiants et les étudiantes communiqueront avec nous si une situation se présente au cours de leur cheminement.



Graphique 11 – Moyens de communication utilisés par les étudiants pour rejoindre le BDE au cours de l'année 2016-2017

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 et étudiantes informés de leurs droits et responsabilités à l'Université.

Dès la fin de la session d'hiver 2017, le BDE avait reçu 1135 mentions « J'aime », contre 966 à la fin de la session de mai 2016, soit une augmentation de 169 personnes au cours de la période étudiée.

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 et d'étudiantes 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'amoinrir cet effet en interrogeant les étudiants et étudiantes sur leur expérience relative au BDE.

Cette année, le sondage a été envoyé à 283 personnes, parmi lesquels seulement 37 participants et participantes l'ont rempli. Cela correspond à un taux de réponse d'environ 13.1% et représente seulement 4.5% des étudiants et étudiantes 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.

À la question de savoir si les services reçus au BDE leur avaient permis d'améliorer leur situation face à leur problème; sur ces 37 étudiants et étudiantes, 28 (76%) 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. La réponse à la négative correspond souvent aux attentes des étudiants et étudiantes concernant le mandat du BDE. C'est-à-dire que pour certains étudiants et étudiantes, ils s'attendent à ce que nous accomplissions les démarches à leur place ou encore que nous parlions en leur nom. Ainsi, pour eux, nous ne pouvons améliorer leur situation.

Ceci étant, 37 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 6 ont répondu par l'affirmative, c'est-à-dire que les 31 autres (84%) ont estimé que le BDE avait pu les aider, indépendamment de l'évolution (amélioration) de leur situation.

Sur 37 étudiants et étudiantes ayant répondu à la question de savoir si l'accompagnement qu'ils avaient reçu au BDE était suffisant, 33 (89%) ont répondu par l'affirmative. Seuls 4 étudiants ou étudiantes ont déclaré que l'accompagnement était insuffisant.

Sur une échelle de 1 à 10 (10 étant le plus élevé), 22 répondants (59%) ont déclaré être extrêmement satisfaits des services reçus aux BDE (cote 10). 13 des répondants (35.2%) 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	2	5.4%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	2.7%
7	1	2.7%
8	2	5.4%
9	9	24.3%
10	22	59.4%
Total	37	100%

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

Parmi les qualificatifs employés pour qualifier les services du BDE, plusieurs étudiants et étudiantes ont utilisé les termes « excellent », « très bon », « chaleureux », « efficace ». Un seul répondant sur 37 a qualifié que le service était « insuffisant ».

Nous tenterons, pour les années prochaines, d'augmenter la participation au sondage qui était plus ou moins significative cette année. La formule sera revisitée.

4. Observations et objectifs pour l'an prochain

Avec une très forte augmentation des consultations enregistrées par rapport aux années précédentes, l'année 2016-2017 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 et d'étudiantes.

4.1. Kiosques d'information

Le lancement des kiosques à l'hiver 2016 a créé un tournant en ce qui concerne la visibilité du BDE. Maintenant, tout le campus a accès aux services du BDE. D'ailleurs, 26% des consultations totales proviennent du kiosque mobile.

Pour l'année à venir, nous projetons d'améliorer l'esthétisme du kiosque afin de le rendre conforme à l'image du BDE. Nous prévoyons notamment refaire une bannière et une nappe aux couleurs du BDE.

Nous allons également miser sur la formation des agents et agentes d'information qui sont le cœur du service des kiosques. Nous croyons que le dynamisme et la proactivité sont des éléments à ne pas négliger dans leur formation.

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 et étudiantes.

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, indispensable 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, aux ateliers organisés en collaboration avec le Bureau des droits d'auteur, 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.

Nous sommes convaincus que la collaboration avec ces importants acteurs du milieu universitaire ne fera qu'appuyer la crédibilité du BDE.

Conclusion

Au regard de ces résultats, nous pouvons affirmer sans contredit que l'année 2016-2017 a été une année très enrichissante pour le BDE.

L'accroissement significatif des consultations de cette année ne fait que montrer la confiance que nous témoignent les étudiants et les étudiantes, mais également les différents collaborateurs et collaboratrices du BDE.

Nous tenons notamment à remercier les exécutants et les exécutantes 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 d'accessibilité 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 et d'étudiantes; nous

espérons que le BDE pourra continuer de soutenir ces derniers et dernières, et ce, tout au long de leur parcours universitaire.