



Commission des affaires étudiantes

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE

Quelques lignes directrices en contexte de pandémie

Mandat spécial

Le 3 juillet 2020

Table des matières

A-	Le mandat	3
B-	L'intérêt des universités envers la qualité de l'expérience étudiante.....	4
C-	Ce qui contribue à la qualité de l'expérience étudiante.....	4
	1- Le sentiment d'appartenance et de participation à une communauté dynamique.....	5
	2- Des apprentissages (disciplinaires et transversaux) qui sont significatifs et/ou qui préparent aux études supérieures ou au marché du travail et à une carrière	6
	3- L'accès à une panoplie de services adaptés aux besoins de chaque étudiante et étudiant et la réactivité et la convivialité des réponses en cas de demandes	6
	4- Des conditions matérielles satisfaisantes.....	7
D-	Possibles embûches à la qualité de l'expérience étudiante en situation de pandémie et quelques mesures palliatives	7
	1- Des conditions matérielles, psychologiques ou sociales possiblement défavorables	8
	2- Des problèmes d'isolement pouvant s'opposer à l'émergence ou au maintien du sentiment de communauté	9
	3- Des embûches à la formation par la pratique et par l'expérience	11
	4- Le manque d'échanges informels et d'activités para-académiques	12
	5- Le risque de non-respect de la vie privée compte tenu des réseaux sociaux	13
	6- Les incertitudes et les inquiétudes que la situation soulève	14
	7- Une expérience différente « d'arrivée sur le campus » en août 2020	15
E-	Une réflexion à poursuivre et à mettre en application	16
	Annexe 1 : les membres de la Commission des affaires étudiantes	17
	Annexe 2 : Le document « « déclaration de service »	18

A- Le mandat

La Commission des affaires étudiantes a reçu de la rectrice, madame Sophie D'Amour, le mandat de réfléchir à la manière dont les pratiques administratives et académiques de l'Université Laval pouvaient être adaptées pour préserver la qualité de l'expérience étudiante dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. L'impératif de distanciation sociale et l'obligation consécutive de recourir largement à des modes d'enseignement à distance à la session d'automne 2020 posent en effet quelques défis importants.

Pour réaliser son mandat, la Commission a travaillé en collaboration étroite avec le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes et avec la Direction des services aux étudiants. Son président a aussi consulté de nombreuses personnes et de nombreux groupes, dont la CADEUL, l'AELIÉS, les directeurs et directrices de services relevant du VREAE, de même que les membres de la Table des responsables facultaires des études.

La réflexion a été menée en considérant le court terme mais en dépassant le contexte qui l'a initié, abordant ainsi plusieurs questions pérennes. Elle est adressée à la Direction de l'Université, aux directions des facultés, départements, programmes et services, de même qu'au personnel enseignant.

* * *

La Commission a pris soin de préciser ce qu'il faut entendre par « qualité de l'expérience étudiante » et de justifier sommairement l'importance du sujet. Elle a également pris soin de distinguer les facteurs et les circonstances susceptibles d'affecter négativement ou positivement l'expérience d'une étudiante ou d'un étudiant, en les rangeant sous quatre catégories. La Commission identifie par ailleurs sept enjeux importants liés à la pandémie de la COVID-19 et suggère des mesures et des actions pouvant être mises en place pour pallier les difficultés identifiées. Ces idées devront cependant être adaptées au contexte de chaque unité et service, de même qu'à l'évolution des conditions socio-sanitaires.

À ce dernier sujet, la Commission formule le souhait que l'institution tire avantage des assouplissements qui ont été annoncés par le gouvernement du Québec ou qui pourraient l'être, de manière à ce qu'un maximum d'étudiantes et d'étudiants aient l'occasion de mettre les pieds sur le campus, de se rencontrer et d'apprendre en compagnie de leurs enseignants et enseignantes. Il ne faudrait cependant pas oublier ceux et celles qui ne pourront pas profiter de ces opportunités et pour qui l'expérience étudiante se vivra principalement, sinon uniquement en ligne.

B- L'intérêt des universités envers la qualité de l'expérience étudiante

Étudier dans une université, y côtoyer des gens de tous horizons dans un bouillonnement incessant d'idées et de valeurs mettant régulièrement au défi, cela fait vivre des expériences personnelles et intellectuelles qui sont exaltantes, mais parfois aussi un peu difficiles. Heureusement, les étudiantes et les étudiants ne sont pas laissés à eux-mêmes. Ils font partie d'une communauté et bénéficient du support de leurs pairs, des membres du corps professoral et du personnel associé aux programmes, facultés et services de tous ordres.

Une impression générale de bien-être, voire d'enchantement – ou d'embarras et de mécontentement – peut en émerger, selon la situation de chacun et chacune, sa propre personnalité, la qualité des programmes et des enseignements, l'adéquation des services et la convivialité de l'environnement.

Du point de vue de la Commission, le souci des universités pour ce qu'il est convenu de nommer « la qualité de l'expérience étudiante » ne signifie pas, comme on l'entend parfois, un assujettissement de l'idéal universitaire aux impératifs du libéralisme économique et du clientélisme. En s'intéressant à cette question, les universités prennent simplement acte du fait qu'un étudiant ou une étudiante est un être sensible, singulier et libre, jeune adulte ou adulte fait, et que son engagement dans un programme universitaire est accompagné de divers sentiments qui jouent un rôle considérable dans la réussite de son projet d'étude, et, par revers, dans la renommée de l'institution.

L'intérêt pour l'expérience étudiante équivaut aussi à prendre concrètement en considération la situation particulière de chaque étudiante ou étudiant, sachant la grande diversité d'origines, de parcours et de projets de vie de chacun et chacune.

C- Ce qui contribue à la qualité de l'expérience étudiante

L'abondante littérature sur le sujet de l'expérience étudiante fait état souvent pêle-mêle d'une très grande diversité de facteurs qui participent à cet état d'esprit. On peut cependant les regrouper en quatre catégories, ce qui peut aider à y voir plus clair et à situer nos interventions :

1. Le sentiment d'appartenance et de participation à une communauté dynamique;
2. Des apprentissages (disciplinaires et transversaux) qui sont significatifs et/ou qui préparent aux études supérieures ou au marché du travail et à une carrière¹;
3. L'accès à une panoplie de services adaptés aux besoins de chaque étudiante et étudiant et la réactivité et la convivialité des réponses en cas de demandes;

¹ À noter la double conjonction « et/ou » : les étudiantes et étudiants n'étudient pas tous et toutes en songeant à une quelconque suite. Ils s'attachent principalement au plaisir d'apprendre. Mais ceux et celles qui y songent recherchent tout de même du sens dans ce qu'ils étudient.

4. Des conditions matérielles satisfaisantes.

Tous les autres facteurs identifiés ici et là peuvent en effet être rangés sous l'une ou l'autre de ces quatre catégories².

Ainsi, sous la catégorie 1 – sentiment d'appartenance et de participation à une communauté dynamique – on peut évoquer :

- 1.1 La qualité de l'accueil dès la rentrée universitaire mais aussi toute l'année, tant en contexte académique que para-académique;
- 1.2 Le soutien et l'encadrement académique et para-académique;
- 1.3 L'accès à une personne ressource dans son unité;
- 1.4 Le fait de connaître les membres du corps professoral et les autres membres du personnel enseignant, les membres de la direction, le personnel du département ou de la faculté;
- 1.5 La présence d'un milieu de vie stimulant, diversifié et inclusif, tant sur le campus qu'en ligne;
- 1.6 Le partage des valeurs qui caractérisent l'institution ou ses composantes (par exemple, pour l'Université Laval, la culture de développement durable, de santé globale, d'inclusion, de diversité, d'équité; son engagement dans le développement de la communauté urbaine et du Grand Nord, etc.);
- 1.7 Des activités culturelles et extracurriculaires et les occasions d'entrer en contact avec toutes sortes de gens et toutes sortes d'idées;
- 1.8 Une vie sociale importante et diversifiée donnant entre autres l'occasion de développer des amitiés;
- 1.9 L'espace accordé aux initiatives étudiantes, au dialogue, à la collaboration et à l'innovation; le sentiment de liberté;
- 1.10 L'intérêt que porte l'institution aux opinions et points de vue des étudiantes et étudiants, en particulier le suivi donné aux évaluations des cours;
- 1.11 La reconnaissance par les pairs et par l'institution de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant à la vie académique, para académique et communautaire (crédits, prix et bourses) ;
- 1.12 Etc.

² La liste ne se prétend pas exhaustive ni systématique. D'autres regroupements pourraient certainement se justifier.

Sous la catégorie 2 – apprentissages (disciplinaires et transversaux) qui sont significatifs et/ou qui préparent aux études supérieures ou au marché du travail et à une carrière – on peut situer les éléments suivants :

- 2.1 L'excellence des professeures et des professeurs, des chargées et chargés de cours; la qualité des programmes; la reconnaissance des diplômes;
- 2.2 La facilité d'accès au personnel enseignant dans son ensemble;
- 2.3 Des programmes d'études supérieures attrayants et enthousiasmants;
- 2.4 Des apprentissages par la recherche et par l'expérimentation, des stages, du mentorat, du réseautage, des expériences à l'international;
- 2.5 Le sentiment d'apprendre à penser, à agir, à être; le sentiment de se développer intellectuellement et personnellement;
- 2.6 L'apprentissage de choses nouvelles, intéressantes, pertinentes, significatives, utiles;
- 2.7 Des occasions de travailler, de penser, de chercher, d'agir avec d'autres (tant dans le cadre des cours, des séminaires et des programmes que dans le cadre d'activités culturelles et extracurriculaires);
- 2.8 La présence de défis intellectuels et personnels;
- 2.9 Le rôle joué par l'Université après la diplomation ou pour préparer au marché du travail, le service d'orientation, le service de placement, le soutien à l'entrepreneuriat;
- 2.10 Etc.

Sous la catégorie 3 – accès à une panoplie de services adaptés aux besoins de chaque étudiante et étudiant ; la réactivité et la convivialité des réponses en cas de demandes – on peut songer à :

- 3.1 Un accès en présence ou en ligne à une personne-ressource bien identifiée pour chaque service;
- 3.2 Une Bibliothèque et une librairie bien garnie, moderne et accessible;
- 3.3 Des équipements sportifs de bon calibre, accessibles;
- 3.4 Un Bureau du registraire efficace; un accès facile aux dossiers étudiants et des relevés de notes accessibles et à jour;
- 3.5 Un soutien psychologique, un soutien aux étudiantes et étudiants en situation de handicap, ayant des difficultés d'apprentissage ou des besoins particuliers, la prise en compte de la diversité;
- 3.6 Des appuis à la réussite;
- 3.7 Un soutien financier : bourses, emplois, aide en cas de difficultés particulières;

3.8 Etc.

Enfin, sous la catégorie 4 – conditions matérielles satisfaisantes – on peut ranger les facteurs suivants :

- 4.1 La qualité des locaux et de l’ameublement, la propreté, le chauffage et la climatisation;
- 4.2 L’environnement informatique (équipement, connexion à Internet, branchements électriques faciles pour les appareils, disponibilité en ligne du matériel de cours et des services);
- 4.3 La simplicité, l’élégance et la convivialité du Portail d’accès aux cours et aux services;
- 4.4 L’agrément et la beauté des lieux, des salles, du campus;
- 4.5 Des déplacements faciles et sécuritaires sur et vers le campus, des souterrains menant partout;
- 4.6 La sécurité et le respect dans tous les lieux;
- 4.7 Etc.

Cette liste n’est certes pas exhaustive. Elle ne fait qu’illustrer la très grande diversité des facteurs et des conditions qui peuvent contribuer à rendre mémorable la présence d’une étudiante ou d’un étudiant sur un campus universitaire. Les éléments les plus significatifs varient évidemment d’une personne à l’autre et selon les champs et le niveau d’étude. On ne peut présumer de ce qui sera déterminant pour une personne en particulier. Il faut donc penser tous azimuts.

D- Possibles embûches à la qualité de l’expérience étudiante en situation de pandémie et quelques mesures palliatives

L’énumération faite au point précédent peut aider à identifier ce qui est susceptible d’affecter négativement ou positivement l’expérience d’une étudiante ou d’un étudiant dans un contexte ou un autre. On peut par suite songer à des mesures *ad hoc* bien fondées dans de multiples situations, dépassant largement le cadre de la pandémie de la COVID-19.

Pour les besoins de l’exercice, nous nous concentrons cependant sur sept enjeux plus immédiats :

- 1. Des conditions matérielles, psychologiques ou sociales possiblement défavorables;
- 2. Des problèmes d’isolement pouvant s’opposer à l’émergence ou au maintien du sentiment de communauté;
- 3. Des embûches à la formation par la pratique et par l’expérience;

4. Le manque d'échanges informels et d'activités para-académiques;
5. Le risque de non-respect de la vie privée compte tenu des réseaux sociaux;
6. Les incertitudes et les inquiétudes que la situation soulève;
7. Une expérience différente « d'arrivée sur le campus » en août 2020.

Après l'explication de chacun de ces enjeux, nous présentons (en bleu) une liste de mesures palliatives qui pourraient être utiles.

La Commission est bien consciente cependant qu'à deux mois du début de la session d'automne, plusieurs unités ont déjà rédigé un guide de bonnes pratiques et mis en place des procédures appropriées. On sait par ailleurs que les consignes gouvernementales changent de semaine en semaine. Certaines mesures proposées pourraient donc s'avérer inappropriées ou pas assez audacieuses compte tenu des possibilités qui se présenteront. Libre à chacun et à chacune de compléter l'exercice en s'inspirant de nos suggestions, en les adaptant au contexte.

D1 Des conditions matérielles, psychologiques ou sociales possiblement défavorables

Des étudiantes et des étudiants peuvent être dans des conditions difficiles, relativement isolés à l'autre bout d'Internet. La distanciation physique peut amplifier ces difficultés. Il faudra en tenir compte, aller vers eux et elles et imaginer divers palliatifs.

Les difficultés peuvent être de toutes sortes (ces items ne sont pas exclusifs):

- Le décalage horaire;
- Ne pas avoir accès à un ordinateur assez performant et connecté à Internet avec un débit suffisant;
- Subir des pannes électriques ou de connexion à Internet;
- Ne pas pouvoir travailler dans un endroit tranquille;
- Être dans un milieu (familial ou autre) perturbant, voire dysfonctionnel;
- Être en situation de précarité matérielle; mal manger, mal dormir;
- Être affecté d'un handicap physique ou cognitif ou d'un trouble mental;
- Vivre une crise personnelle touchant par exemple l'identité ou le genre.

La situation des étudiantes et étudiants parents n'est pas en soi problématique mais elle pourrait le devenir s'il arrivait aux garderies et aux écoles primaires de devoir fermer à nouveau leurs portes (comme ce fut le cas en mars et avril 2020).

D1' Pour pallier les conditions potentiellement défavorables

- Afficher dans les sites web de chaque unité un numéro de téléphone permettant de parler à une personne.
 - Faire connaître dans chaque département les services institutionnels d'aide psychologique disponibles en personne, en ligne ou par téléphone, en soulignant qu'ils sont adaptés à une diversité de situations.
 - Idem pour les conseillers en orientation.
 - Idem pour l'aide financière départementale, facultaire et institutionnelle.
 - Faire connaître entre autres le programme d'aide financière (MEES) aux étudiants et étudiantes pour l'achat d'ordinateurs, qui sera vraisemblablement adapté pour tenir compte de besoins particuliers liés à la pandémie;
 - Attirer l'attention sur l'existence de groupes communautaires qui reconditionnent des équipements usagés et qui pourraient les rendre disponibles aux étudiantes et étudiants dans le besoin.
 - Indiquer dans tous les plans de cours des consignes en cas de coupure de courant ou de service Internet :
 - Une manière de pallier à ces aléas serait d'enregistrer les cours et de rendre les enregistrements disponibles immédiatement après les cours;
 - Mais lors d'enregistrements, le cas échéant, ne pas obliger les étudiantes et étudiants à brancher leur caméra; ou sinon, prendre des mesures pour s'assurer de la confidentialité (voir la section D5).
 - Inviter les étudiantes et étudiants en début de session à faire part à leurs enseignantes et enseignants de leurs situations et besoins particuliers.
 - Faire preuve de beaucoup de souplesse quant aux délais.
 - Inviter le personnel enseignant à prioriser pour la session d'automne 2020 des modalités d'évaluation ne comportant pas d'examens sous surveillance; dans le cas où cela est impossible, faire preuve de flexibilité quant à l'horaire.
-

D2 Communauté versus isolement

L'impératif de distanciation sociale ne facilite pas l'émergence ou l'entretien du sentiment de faire partie d'une communauté ou d'une même cohorte. Or, ce sentiment est réputé contribuer de manière considérable à la persévérance et à la réussite.

Le contexte d'étude dans les prochains mois peut même, au contraire, exacerber le sentiment d'isolement, qui, selon l'enquête « sous ta façade » (UEQ, 2019), représente l'un des trois principaux facteurs de troubles mentaux³, avec les conséquences personnelles, sociales et académiques qu'on peut imaginer.

³ Les deux autres sont une alimentation déficiente et un sommeil perturbé.

Le problème peut toucher tout le monde mais constitue un enjeu particulier notamment pour les étudiantes et étudiants :

- en première session (d'autant que plusieurs n'auront pas terminé leurs études collégiales dans un contexte optimal);
- de première génération;
- marginalisées en quelque manière;
- ayant des difficultés d'apprentissage;
- dont la moyenne cumulative est plus faible.

Toutes ces personnes sont à risque. Il faudra songer à des mesures palliatives.

D2' Pour contrer l'isolement et favoriser le sentiment de cohorte

- Exploiter au maximum les permissions accordées par la Santé publique (qui évoluent de semaine en semaine) en donnant le plus d'occasions possibles à nos étudiantes et étudiants de mettre les pieds sur le campus, de se rencontrer et de rencontrer leurs enseignants et enseignantes. En date du 3 juillet, il semble possible par exemple de tenir divers rassemblements ou réunions et d'offrir en présentiel, au moins partiellement, certains cours, séminaires, ateliers de travail, laboratoires. Faisons-le!
- Aller au-devant des étudiantes et des étudiants, sans attendre qu'ils nous demandent de l'aide ou expriment des besoins particuliers. C'est un principe que tous les membres de la communauté universitaire (membres enseignants et personnel de direction ou de services) devraient appliquer.
- Établissement et diffusion dans chaque unité du numéro de téléphone ou de l'adresse courriel d'une personne de référence pour toute question ou difficulté. Cette personne devra répondre ou référer dans un délai de deux jours ouvrables.
 - Si on délègue une communication, faire un suivi le lendemain auprès de la personne à qui on a délégué pour s'assurer qu'elle a pris en charge la demande.
- Dans chaque département ou programme et en partenariat avec l'association étudiante locale, organiser une activité d'accueil virtuelle (ou si possible en personne dans le respect des mesures sanitaires de la Santé publique) pour faire connaître les membres du département, les services offerts, les coutumes, l'association étudiante, etc. Cela serait facile à faire sur Zoom.
 - À défaut, si trop de gens sont concernés, cibler un cours obligatoire en chaque année où l'on donnera l'occasion à l'association étudiante locale de rencontrer la classe et où on diffusera certaines informations essentielles.
- Dans les cours qui seront uniquement en ligne :
 - Inviter les étudiantes et étudiants à se rencontrer avant le cours ou après le cours dans un espace virtuel semi-privé. Teams permet de faire cela facilement et tous les membres de l'Université Laval y ont accès. (Les équipes techno-pédagogiques peuvent enseigner

comment procéder. Un tutoriel préparé par le Service de soutien à l'enseignement pourrait faire de même.)

- Songer à inclure des moments de discussion ou des exercices en petits groupes.
- Organiser dans chaque programme une « opération comment ça va? », où des conseillers et conseillères aux études (ou des étudiantes et étudiants bien engagés dans leur programme) communiquent avec les étudiantes et les étudiants, vers la 3e semaine de la session, pour s'informer de leur situation. Privilégier les étudiantes et étudiants en première session et ceux et celles qui pourraient être plus à risque.
- Dans chaque programme, tenir au cours de la session une journée « on brise l'isolement », où chacun et chacune a la mission de contacter un collègue pour bavarder, savoir comment ça va; cela pourrait se faire pendant la période précédant les examens ou à la remise des travaux de session pour décompresser un peu.
 - Si les normes de la Santé publique le permettent, il serait hautement souhaitable de tenir de telles activités en personne, quelque part au milieu de la session.
- Organiser dans chaque programme et au niveau institutionnel des activités en ligne : colloques, webinaires, tables rondes, groupes de discussion, ateliers de travail (où par exemple des étudiantes et étudiants exposent leurs projets de recherche et discutent de l'avancement de leurs travaux).
 - Les associations étudiantes pourraient être invitées à organiser certaines de ces rencontres.
 - À noter que des spécialistes de renommée internationale peuvent être invités à participer à ces événements sans qu'on ait à financer un billet d'avion et des nuitées à l'hôtel. L'argent économisé peut être utilisé pour contribuer aux frais d'organisation.

D3 Des embûches à la formation misant sur la pratique et sur l'expérience

On apprend par l'action, davantage qu'en écoutant ou en regardant. Or, même si les règles de santé publique laissent place à plusieurs types de formations pratiques *in situ*, l'éloignement physique et l'enseignement principalement à distance peuvent limiter les occasions de participer activement à sa formation.

L'Université Laval a une grande expertise dans le domaine de l'enseignement à distance et a développé des approches qui font une large place à la participation, à l'expérimentation et aux échanges. Mais la transformation d'un cours traditionnel en cours en ligne dynamique peut être difficile et confrontante pour certains enseignants et enseignantes, qui ne sont pas préparés pour se lancer dans une telle aventure ou qui n'en ont pas envie. Il faudra les encourager à voir cela comme un défi et les appuyer respectueusement et vigoureusement. Cela peut être aussi pour l'institution une occasion d'apprendre.

D3' Pour favoriser la formation par la pratique et par l'expérience

- Désamorcer les angoisses et les réticences en rappelant le caractère provisoire et partiel du recours à l'enseignement à distance. Plusieurs cours, séminaires, ateliers, laboratoires vont de fait se tenir en présentiel à l'automne 2020 et l'Université Laval a affirmé publiquement son engagement à ne pas « devenir à long terme une université exclusivement de formation à distance ». Elle croit « en l'importance du contact humain, des travaux d'équipe et des relations sociales » (<https://www.ulaval.ca/covid-19/communications>, communication du 14 mai 2020).
 - Inclure tout de même, sans attendre, dans chaque cours et chaque séminaire en ligne des activités de participation. Mettre à profit les services conseils des Centres d'aide techno-pédagogiques de l'Université.
 - De nombreuses ressources sont disponibles pour appuyer les enseignantes et les enseignants qui devront expérimenter la formule d'enseignement à distance pour la première fois. Voir <https://www.enseigner.ulaval.ca/ressources-pedagogiques>
 - Des formations en ligne sont également offertes en juillet et en août : <https://www.enseigner.ulaval.ca/perfectionnement/calendrier-des-formations>
 - Développer de manière centralisée quelques tutoriels pour expliquer le fonctionnement et l'utilisation de Zoom et de Teams en contexte académique, à la manière de ceux déjà disponibles pour ScreenCast-o-Matic⁴. Ou repérer le cas échéant et partager les tutoriels qui ont été développés localement.
 - Dans les cours où des travaux d'équipe sont essentiels, indiquer dans les plans de cours la manière dont les équipes seront formées, en songeant à faciliter la tâche aux étudiantes et étudiants qui ne connaissent personne. Favoriser la diversité dans la formation des équipes. Penser aussi à ceux et celles qui vivent sous d'autres fuseaux horaires.
-

D4 Le manque d'échanges informels et d'activités para-académiques

Il y a un certain risque que les moyens mis en œuvre pour la poursuite des études et de la recherche à la session d'automne 2020 soient surtout techniques et utilitaristes, oubliant que des personnes en chair et en os sont concernées. Les échanges informels avant ou après un cours, ou pendant la pause, dans les corridors, dans l'autobus, permettent souvent de faire le point et d'assimiler la matière tout en socialisant. Les activités associatives et para-académiques (engagement étudiant, fêtes, activités culturelles ou sportives, compétitions interfacultaires ou interinstitutionnelles, etc.) permettent pour leur part de tisser des liens, de voir la vie universitaire sous un autre jour, de développer d'autres habiletés. Ces activités et événements sont un ferment important de l'appartenance à la communauté universitaire et ont des impacts significatifs sur la formation disciplinaire.

Les moyens mis en œuvre pour pallier l'éloignement physique peuvent par ailleurs mettre trop d'accent sur les échanges médiatisés (courriel, messages vocaux, annonces dans des

⁴ <https://www.ene.ulaval.ca/captation-numerique>

sites web) alors qu'on aurait besoin, dans plusieurs circonstances, de rencontrer une vraie personne pour résoudre ses difficultés, ou tout au moins de parler à quelqu'un. Il ne faut pas négliger ce besoin humain.

D4' Pour favoriser les échanges informels et les activités para-académiques

- Appuyer techniquement voire financièrement les [associations étudiantes académiques et para-académiques](#) dans l'organisation de diverses activités donnant lieu à des échanges en ligne, ou autant que possible en personne.
 - Donner une large place aux [activités de participation](#) académiques et para-académiques.
 - Inviter les étudiantes et étudiants à se rencontrer virtuellement en dehors des activités académiques, en profitant des [licences Zoom et Teams](#) qui sont ou seront vraisemblablement mises à leur disposition par l'Université Laval.
 - Mettre chaque étudiante et étudiant en lien avec une personne de référence – une sorte de [mentor](#) pouvant aider ou conseiller de vive voix.
-

D5 Vie privée et réseaux sociaux

À partir du moment où les cours, les séminaires et une part considérable d'échanges entre les membres de la communauté universitaire se font sur des plateformes virtuelles et sont enregistrées ou enregistrables, on peut craindre que la confidentialité ne soit pas toujours respectée. Il en va de même en ce qui a trait à l'identité des personnes (que certains et certaines peuvent avoir particulièrement besoin de protéger).

Ainsi, la chose la plus naturelle et la plus utile – poser une question en classe, parfois en s'enfargeant un peu – pourra être menaçante, sachant qu'elle pourrait être retransmise et ridiculisée sur les réseaux sociaux. Il en va de même d'ailleurs pour celui ou celle qui enseigne, qui peut être mal à l'aise d'exprimer en ligne des idées le moins controversées. Cela soulève aussi des enjeux en ce qui a trait aux droits d'auteurs.

Tout cela peut nuire considérablement à l'expérience étudiante.

D5' Pour préserver la vie privée

Si les [cours](#) sont [enregistrés](#) :

- [obtenir l'assentiment](#) de tous les étudiantes et étudiants avant de procéder;
 - les informer quant à l'utilisation de fonds d'écran virtuels protégeant leur [intimité](#);
 - les assurer de la [confidentialité](#) des enregistrements et des [recours légaux](#) qui seront pris en cas de diffusion non autorisée.
-

D6 Des incertitudes et des inquiétudes de toutes sortes

La situation de pandémie nous met devant beaucoup d'incertitudes. Plusieurs peuvent s'inquiéter de ce que sera leur prochaine session à l'université.

Ferai-je ma session tout seul ou toute seule dans ma chambre? Comment va-t-on m'accueillir quand j'aurai des demandes particulières? Aurai-je des réponses rapidement?

Pourrai-je connaître mes collègues et les rencontrer en quelque manière?

Pourrai-je travailler avec des livres tangibles?

À qui devrais-je m'adresser si j'ai des problèmes d'ordre technique, si je ne sais pas comment débiter un cours ou comment faire équipe avec des collègues de classe que je ne connais pas, ou si je perds subitement ma connexion Internet ou qu'elle se révèle insuffisante? À qui m'adresser si mon professeur ne répond pas à mes courriels, si j'ai des problèmes financiers ou si ma santé psychologique se dégrade? Est-ce que je pourrai avoir accès à mes copies d'examens corrigées? Comment se passeront les examens sous surveillance?

Et serai-je obligé(e) de brancher ma caméra pour suivre un cours ou pour discuter avec un membre du corps enseignant?

Y aura-t-il une vie associative, des activités culturelles, du soutien pour en organiser, des conférences et des groupes de discussion, des concours et des compétitions universitaires, des prix, des bourses?

Ne pas savoir est très difficile. Il faudrait idéalement tout prévoir et tout indiquer, ou à défaut mettre un place un système efficace, personnalisé et convivial pour répondre rapidement aux questions et imprévus.

Il est clair que l'adresse covid19@ulaval.ca a joué dans les derniers mois un rôle considérable. Mais il faudrait sans doute compléter l'offre par un service personnalisé et en temps réel qui soit ancré dans chaque département et qui ne mette pas à contribution trop d'intermédiaires.

D6' Pour répondre à quelques incertitudes et inquiétudes

- Diffuser largement le [document « déclaration de service »](#) (en annexe du présent document) et s'en servir partout comme référence pour [améliorer nos pratiques](#).
- Peaufiner les [sites web](#) des diverses unités de manière à répondre par anticipation aux questions importantes.
- Veiller à ce que les [plans des cours et des séminaires](#) répondent à la plupart des questions d'ordre logistique (incluant des consignes en cas de problèmes informatiques – voir D1)

- Éviter de donner des cours ou des séminaires en ligne durant plus de 90 minutes et l'annoncer dans les plans de cours; varier les formules pédagogiques à l'intérieur d'une même séance.
- Songer aux étudiantes et étudiants internationaux en rédigeant la bibliographie d'un cours ou d'un séminaire. S'assurer que tous les ouvrages requis sont disponibles à l'international ou pourront être commandés assez tôt pour être livrés en régions éloignées (entre autres dans des pays d'Afrique). Mettre éventuellement à profit le système de messagerie particulier des ambassades.
- Offrir partout où c'est nécessaire un service d'aide téléphonique avant et après les heures régulières de bureau (par exemple pour les gens qui travaillent à temps complet ou pour les étudiantes et étudiants internationaux, dans d'autres fuseaux horaires).
- S'assurer que chaque étudiante et étudiant a accès à ses copies d'examens corrigées et annotées dans des délais raisonnables.
 - Suggérer au personnel enseignant de repenser les modes d'évaluation de manière à limiter le nombre d'examens qui doivent demeurer confidentiels (dont on ne peut pas divulguer le corrigé).

D7 Une expérience différente « d'arrivée sur le campus » en août 2020

La fin août marque normalement l'arrivée sur le campus d'une masse éblouissante d'étudiantes et étudiants de même que le retour de tout le personnel. C'est un moment unique, où l'on prend ou reprend contact avec les personnes, les lieux, les services. Il s'y passe des choses extraordinaires. Cela pourrait manquer cette année si ce n'était d'une initiative de la Direction des services aux étudiants qui prépare un événement virtuel enthousiasmant qui comblera en partie ce besoin. Soulignons aussi, et encourageons vigoureusement, les projets de plusieurs facultés et départements qui prévoient divers palliatifs incluant parfois des activités en présentiel.

De telles rencontres en personne devraient être organisées dans chaque programme, en mettant à contribution tous les locaux de l'Université Laval de manière à respecter les normes de Santé publique. Ces rencontres seraient vraisemblablement populaires, excitantes et utiles à de multiples points de vue.

D7' Pour une expérience réussie « d'arrivée sur le campus »

- Faire tout son possible pour organiser au moins une rencontre en chair et en os entre les membres étudiants et enseignants de chaque programme (en songeant à un palliatif pour ceux et celles qui ne peuvent y assister – par exemple en appliquant une formule comodale ou en filmant la rencontre pour la rendre ensuite disponible à tous et toutes).
 - Dans le cas où cela concernerait un nombre de personnes excédant les limites imposées par la Santé publique, de telles rencontres physiques devraient être organisées au premier cycle au niveau des classes, par exemple dans un cours obligatoire en 1^{ère}, 2^e et 3^e année. Les unités pourraient se partager en alternance les grandes salles que compte le campus.

- À défaut, ou dans le cas où une majorité d'étudiants dans un programme viennent de l'international, organiser en début de session diverses [rencontres en ligne](#) réunissant les membres du personnel enseignant et les étudiantes et étudiants du programme.
 - Participer si possible au programme « [vivre et enseigner en plein air à l'Université Laval](#) » (en cours d'élaboration), qui offrirait une avenue supplémentaire pour des rencontres physiques.
-

E- Une réflexion à poursuivre et à mettre en application

Du point de vue de la Commission, il n'y a pas de raison que la session d'automne 2020 soit pour les étudiantes et étudiants (tout autant d'ailleurs que pour le personnel enseignant) un pis-aller, vécu dans l'isolement, voire le désarroi, laissant un mauvais souvenir. La session d'automne 2020 peut donner lieu à des expériences de formation et de vie tout à fait enthousiasmantes. Pour qu'il en soit ainsi, la Commission invite l'institution et tous ses membres à s'inspirer du judo, en tirant profit de la force adverse de la pandémie et en la retournant à notre avantage. La chose est possible.

Les lignes directrices énoncées dans le présent document font suite à de nombreuses consultations et se veulent réalistes. Elles ne peuvent pas cependant tenir compte de l'évolution future des conditions socio-sanitaires. La réflexion doit aussi se poursuivre et se concrétiser dans les facultés, départements et services en face des situations concrètes et particulières; c'est aussi à ce niveau qu'elles pourront être mises en application pour la rentrée universitaire et tout au long de la session.

Une partie importante des idées en jeu ont par ailleurs un champ d'application qui dépasse la situation présente. Elles mériteraient d'autres approfondissements et pourraient mener à diverses améliorations de nos pratiques à plus long terme.

Victor Thibaudeau
Président de la Commission des affaires étudiantes
Université Laval

Je tiens à remercier les membres de la Commission qui ont accepté de participer à une série de réunions en mai et juin 2020, bien en dehors du calendrier régulier, et en suivant un échéancier très serré.

ANNEXE 1 : les membres de la Commission des affaires étudiantes (janvier à juin 2020)

Président : Victor Thibaudeau, professeur, Faculté de philosophie

Membres étudiants

Ève-Marie Allard : baccalauréat en génie industriel, Faculté des sciences et de génie

Rose Beaupré-Ayotte : baccalauréat en éducation préscolaire et enseignement primaire, Faculté des sciences de l'éducation

Karim Boudi : doctorat de 1^{er} cycle en pharmacie, Faculté de pharmacie

Nadine Morin : maîtrise en biologie cellulaire et moléculaire, Faculté de médecine

Laurent-Francis Ngoumou : doctorat en service social, Faculté des sciences sociales

Marilou Pelletier-Belzile : baccalauréat en orientation, Faculté des sciences de l'éducation

Marika Robert : baccalauréat en service social, Faculté des sciences sociales

Membres enseignants

Arnaud Anciaux : professeur, Département d'information et de communication, Faculté des lettres et des sciences humaines

Maria Elena Lopez : chargée de cours, École de langues, Faculté des lettres et des sciences humaines

Laura Monetta : professeure, Département de réadaptation, Faculté de médecine

Antoine Pellerin : professeur, Faculté de droit

François-Mathieu Potvin : professeur, Département de génie mécanique, Faculté des sciences et de génie

Jean-Christophe Vuillemard : professeur, Département des sciences des aliments, Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation

Membres d'office

Sophie D'Amour : Rectrice

Robert Beauregard : Vice-recteur aux études et aux affaires étudiantes

Michel De Waele : Adjoint au vice-recteur aux études et aux affaires étudiantes

Geneviève Champoux : Directrice de la Direction des services aux étudiants

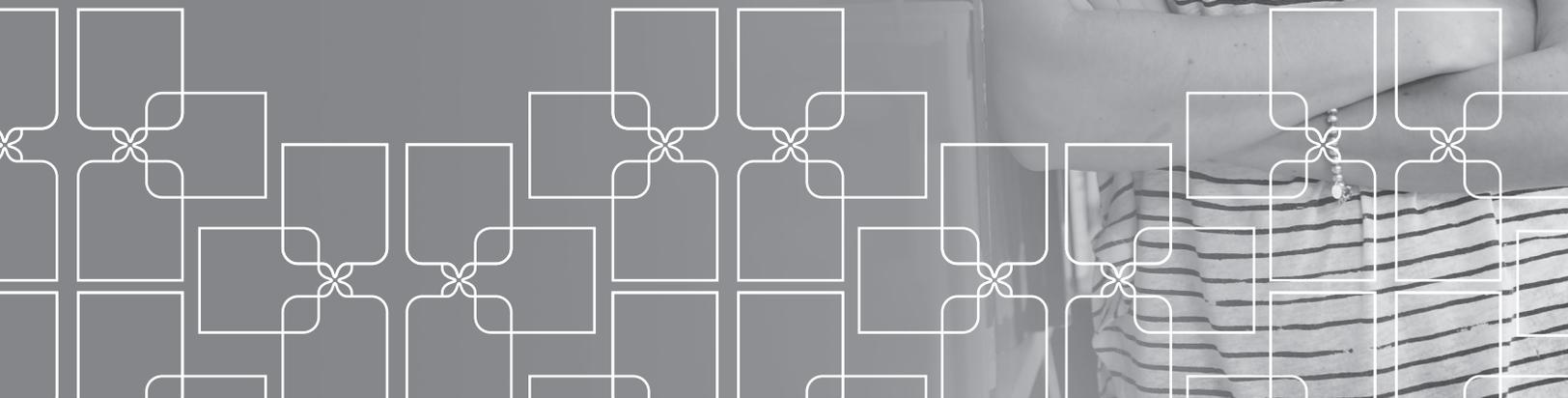
Étienne-François Chabot : Secrétaire de la Commission, remplacé en mai et juin par Daniel Forget, Coordonnateur d'opérations, Vice-rectorat aux affaires externes, internationales et santé

ANNEXE 2

Voir les pages suivantes le document « déclaration de service », en lien avec la section D6.



DÉCLARATION DE SERVICE



UNIVERSITÉ
LAVAL

Cette déclaration de service vise à améliorer l'expérience globale des personnes qui utilisent l'un des multiples services de l'Université Laval et constitue un engagement du personnel de l'Université à cet égard.

MISSION ET VALEURS DE L'UL

MISSION

Première université francophone d'Amérique, ouverte sur le monde et animée d'une culture de l'exigence, l'Université Laval contribue au développement de la société :

- par la formation de personnes compétentes, responsables et promotrices de changement,
- par l'avancement et le partage des connaissances dans un environnement dynamique de recherche et de création.

VALEURS

Les actions des membres de la communauté universitaire mettent au premier plan la réussite de l'étudiant et reflètent les valeurs institutionnelles fondamentales suivantes :

- le respect de la diversité des personnes, des sociétés, des savoirs et des modes de pensée;
- l'approche humaniste et éthique;
- le développement de la pensée et du jugement critiques;
- l'engagement individuel et collectif, et le leadership;
- la promotion de la création, de l'innovation et de l'excellence.

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

DU PERSONNEL QUALIFIÉ, RESPECTUEUX ET COURTOIS

À l'Université Laval, la compétence du personnel est une préoccupation de premier plan. Nous faisons donc les efforts nécessaires pour nous tenir à jour et améliorer constamment nos façons de faire.

Comme membres du personnel de l'Université Laval, nous avons la volonté de vous offrir un service de qualité. C'est pourquoi, lors de nos interactions :

- nous écoutons attentivement vos besoins;
- nous vous offrons un service poli, respectueux, courtois et efficace;
- nous nous identifions.

DES SERVICES ACCESSIBLES

Nous sommes accessibles et mettons à votre disposition différents moyens de communiquer avec nous, notamment :

- des bureaux facilement accessibles grâce à une signalisation adéquate et un horaire d'ouverture qui répond aux besoins du plus grand nombre. Nos installations sont généralement accessibles aux personnes en situation de handicap;
- un service téléphonique sans frais offert partout au Canada et aux États-Unis;
- un site Web complet, qui donne accès en tout temps à une foule de renseignements utiles ainsi qu'aux formulaires nécessaires pour effectuer vos démarches aisément.

Nos services en ligne sont axés sur l'accessibilité, la convivialité et l'efficacité. Entre autres, grâce à la plateforme Capsule et au portail des cours (ENA), les étudiants accèdent à leur dossier personnel en tout temps. En outre, les services en ligne vous permettent :

- de réaliser des transactions facilement, dans un environnement sécuritaire;
- d'obtenir de l'assistance, en cas de besoin.

Durant les périodes d'ouverture, vous avez la possibilité de parler à un agent qui vous donnera des renseignements généraux ou, au besoin, qui vous mettra en contact avec la personne ou le service le mieux habilité à vous fournir des renseignements spécialisés adaptés à votre situation.

Dans le cas où vous auriez à communiquer avec un membre du personnel absent ou occupé, vous aurez la possibilité de laisser un message sur une boîte vocale. En cas d'absence prolongée de celui-ci, vous serez informé de la date du retour ainsi que la personne avec qui communiquer pour obtenir une assistance immédiate.

DE L'INFORMATION DE QUALITÉ, ACCESSIBLE ET CLAIRE

À l'Université Laval, nous portons une attention soutenue à la qualité de nos communications et à l'information que nous transmettons. Pour ce faire :

- nous utilisons un langage clair, simple et accessible;
- nous donnons des renseignements précis et exacts;
- nous nous assurons de l'exactitude de l'information publiée sur nos sites Internet et dans nos documents imprimés et nous la tenons à jour;
- nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions à votre endroit;
- nous collaborons avec les autres unités du campus afin d'améliorer la qualité des services qui vous sont proposés et d'enrichir votre expérience.

UN SOUCI CONSTANT ACCORDÉ AU RESPECT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À l'Université Laval, nous sommes soumis à l'article 65 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Pour nous y conformer :

- nous vous informons que les renseignements nominatifs sont en tout temps confidentiels;
- nous nous assurons que seules les personnes qui doivent les recevoir dans l'exercice de leurs fonctions les traitent, et ce, en conformité avec la Loi;
- nous veillons à ce que les renseignements que nous détenons à votre sujet servent uniquement aux fins auxquelles ils ont été recueillis.

UN TRAITEMENT RIGoureux DE VOS DEMANDES DE SERVICES

À l'Université Laval, nous traitons vos demandes en nous appuyant sur les principes qui nous sont chers, soit l'équité, la transparence, la diligence, la confidentialité et l'impartialité.

LES SERVICES OFFERTS

VOS BESOINS	 En ligne	 Par courriel	 Par téléphone	 En personne	 Par courrier
Obtenir des renseignements généraux sur les programmes d'études ou sur un service offert à l'Université Laval.	X	X	X	X	X
Obtenir des renseignements précis concernant une situation particulière.	X	X	X	X	X
Obtenir une réponse de l'Université Laval à la suite d'une transaction.	X	X	X	X	X
Obtenir des renseignements sur une décision rendue par l'Université Laval.		X	X	X	X

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Au moment où vous nous transmettez une demande, nous mettons tout en œuvre pour y répondre avec diligence et professionnalisme. Les délais indiqués ci-après sont calculés en **jours ouvrables** et commencent à la **date de réception de votre demande**.

Si la question ou la demande est incomplète, les délais de traitement sont alors suspendus jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants.

NOS ENGAGEMENTS SELON LE MODE DE PRESTATION

MODE DE PRESTATION	STANDARDS HABITUELS
Par Internet	
Disponible en tout temps	-
Par courriel	
Recevoir un accusé réception à une question envoyée par courriel	1 jour
Recevoir une réponse à une question envoyée par courriel qui nécessite l'intervention d'un employé en particulier	1 à 2 jours
Par téléphone	
Attente en ligne avant de parler à l'un des membres du personnel d'accueil	1 à 10 minutes
Nombre d'intervenants nécessaires pour parler à la personne la mieux habilitée à vous répondre	1 à 3
Réponse à la suite d'un message laissé dans la boîte vocale d'un employé	1 à 2 jours
À nos bureaux	
Attente pour qu'un membre du personnel vous accueille lorsque vous vous présentez à un bureau	Moins de 10 minutes
Attente pour rencontrer un membre du personnel en mesure de répondre à vos questions relatives à une situation particulière, sans rendez-vous	Toujours dans les meilleurs délais
Par la poste	
Recevoir une réponse à une question envoyée par courrier ou télécopieur	5 à 15 jours

À certaines périodes clés de l'année universitaire, l'Université Laval doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que ces standards ne puissent être atteints, en raison d'une demande beaucoup plus grande. Si des délais supplémentaires nous sont nécessaires pour assurer un suivi de qualité à votre demande, nous vous en informerons. De plus, nous mettrons les efforts nécessaires pour nous rapprocher des standards que nous avons établis.

VOS RESPONSABILITÉS

Nous souhaitons vous offrir le meilleur service, et ce, dans les meilleurs délais. Pour y arriver, nous comptons sur vous pour :

- préciser clairement votre situation et vos attentes;
- nous fournir des renseignements complets, exacts et à jour concernant votre situation ainsi que votre identifiant UL (Idul, NI ou carte étudiante), le cas échéant;
- nous acheminer tous les documents requis dans les délais prescrits;
- toujours utiliser votre adresse @ulaval.ca, le cas échéant;
- vous adresser avec respect au personnel de l'Université Laval;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions.

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

En dépit de l'énergie que nous consacrons, jour après jour, à l'atteinte de hauts standards en matière de prestation de services, il est possible que vous soyez insatisfait. Dans un tel cas, vous devez adresser votre plainte à l'unité qui vous a donné un service que vous jugez insatisfaisant.

Nous nous engageons alors à :

- accuser réception de votre plainte dans les 2 jours ouvrables;
- vous communiquer une réponse claire dans les 10 jours ouvrables.



UNIVERSITÉ
LAVAL

NOUS JOINDRE

UNIVERSITÉ LAVAL >

2325, rue de l'Université

Local 3577

Québec (Québec) G1V 0A6

PAR TÉLÉPHONE > 418 656-2131 > 1 877 785-2825

EN LIGNE > ulaval.ca

ulaval.ca

