

## Visite des services de soutien à la réussite étudiante du Québec

| Idip-Pôle Réussite étudiante/Vice-présidence déléguée à la réussite étudiante |

11-15 octobre 2017

### Table des matières

Description de la mission .....	1
Points saillants des rencontres.....	2
Pistes proposées pour le développement à l'Université de Strasbourg .....	3
Compte rendu rencontre CEGEP du Vieux-Montréal .....	4
Compte rendu rencontre Concordia, Students Success center .....	7
Compte-rendu rencontre Université Laval .....	10
Compte rendu rencontre Mc Gill.....	17
Compte rendu rencontre Université de Montréal.....	19
Compte rendu rencontre UQAM.....	21
Compte rendu Rencontre Université du Québec à Trois-Rivières.....	28

### Description de la mission

La visite de plusieurs établissements universitaires du Québec visait à mieux comprendre le fonctionnement des services de soutien à la réussite du Québec et faisait écho au développement actuel de l'Idip qui intègre depuis janvier 2017 un Pôle d'Appui à la Réussite Etudiante en complément du Pôle Pédagogie de l'Enseignement Supérieur préexistant. Afin de développer cette mission nous souhaitons donc mieux comprendre la nature des dispositifs et des actions menées en faveur de la réussite étudiante à une échelle internationale en explorant ces dimensions dans les universités du Québec.

#### | Objectifs |

- Echanger avec les coordinateurs des services sur le contexte de l'émergence de leur service et la façon dont il s'est développé ainsi que les perspectives de développement envisagées.
- Comprendre la place du service dédié à la réussite étudiante au sein de l'Université, la façon dont il s'organise et dont il s'articule avec les autres services proposés/offerts aux étudiants et aux enseignants au sein de l'établissement.
- Prendre connaissance des actions et des dispositifs visant l'accueil l'intégration, l'aide et l'accompagnement à la réussite des étudiants. Discuter de la place des ressources en ligne, de l'intérêt d'une plateforme internet dédiée ou d'autres outils numériques (ex : SAMI-Persévérance à l'UQAM ; les Clés Web à l'ULaval) pour l'accompagnement des étudiants. Ces données constitueront autant d'éléments de réflexion pour la mise en place d'un projet de plateforme d'Aide à l'Intégration et à la Réussite (AIR) qui fait actuellement l'objet d'une demande de soutien financier (réponse à l'appel à projet Transformation Pédagogique et Numérique).
- Echanger avec les équipes sur la nature des difficultés observées chez les étudiants, la pertinence et l'évaluation des dispositifs mis en place (workshop, modules en ligne, rencontre/accompagnement individualisé, informations)

et les spécificités des étudiants qui bénéficient de leurs services. Comprendre les « facteurs de réussite » et les facteurs de risque dans la mise en place de tels dispositifs.

- Découvrir le rôle et les missions assurés par les professionnels qui accompagnent les étudiants et la façon dont ils s'articulent avec les autres professionnels (exemple, UDM : les conseillers à la réussite et les conseillers en gestion d'études). Plus spécifiquement : explorer les missions assurées par les conseillers à la réussite (Université de Montréal), identifier le périmètre d'action des psychologues en aide à l'apprentissage (Université du Québec à Montréal), la nature des accompagnements qu'ils proposent et les caractéristiques du public accueilli (publics à besoins spécifiques ou non).

- Découvrir les équipements visant à soutenir les apprentissages étudiants et l'accompagnement des enseignants

#### **Délégation**

- Pascale Bergman (Vice-Présidente déléguée à la Réussite Étudiante),
- Sophie Kennel (Directrice de l'Institut de développement et d'innovation pédagogique – Idip),
- Alexandra Delaunay (Chargée de projet Réussite Étudiante - Idip),
- Morgane Caublot (Chargée de projet Réussite Étudiante des Bacheliers Technologiques- Idip)

#### **Universités rencontrées**

1. CEGEP du Vieux-Montréal
2. Concordia
3. Mc Gill
4. Université Laval
5. Université de Montréal
6. UQAM
7. Université du Québec à Trois Rivières

### **Points saillants des rencontres**

---

- Une approche de la réussite très psychologique, souvent plus par les troubles d'apprentissage (TDA/TDA-H, etc.) que les difficultés d'apprentissage
- Une problématique du handicap (surtout invisible) très forte
- De grands services dédiés à l'étudiant (orientation et IP, services médicaux, services psychologiques, cellules handicap, services des sports, services de soutien aux apprentissages, etc.)
- Une conception du soutien à la réussite qui n'est pas limitée à la question des apprentissages mais plutôt une approche globale de l'individu (y compris vie personnelle).
- Une très importante place donnée aux étudiants dans l'accompagnement à la réussite : tutorat / mentorat, *welcome crew*, formation et encadrement fort des mentors (écoute active, gestion des conflits, diversité, connaissance de l'institution et des études), rémunération et crédits
- Des outils partagés de diagnostic très intéressants dans certaines universités (Icope, Prosper, *Projet Supplemental instruction* ou *Strategic learning*, LASSI)
- Un accompagnement avant tout individualisé (guichet unique et redirection vers service concerné)
- Des thématiques de travail proches : développer ses stratégies d'apprentissage, anxiété de performance, lutte contre la procrastination, prise de notes, organisation du travail et gestion du temps, gestion du stress, révisions et préparation aux examens, prise de parole, rédaction des écrits universitaires, méditation en pleine conscience
- Une utilisation du numérique peu mise en avant
- Des liens avec les services de pédagogie universitaire assez absents mais réel souhait de les développer
- Des services bien institutionnalisés et installés mais qui ont parfois perdu leur dynamique d'innovation (manque de moyens).
- Un public régulier et plutôt nombreux mais pas peu d'éléments sur les cibles visées (étudiants en difficulté ou seulement anxieux, indicateurs, études, etc.)

- De la difficulté à communiquer à l'ensemble de la communauté, à associer les enseignants.

## Pistes proposées pour le développement à l'Université de Strasbourg

---

1. Systématiser le diagnostic à l'entrée dans les cursus
  - Les tests d'auto-diagnostic, d'auto-positionnement et les dispositifs de suivi/remédiation (modèle Icope, Prosper, *Projet Supplemental instruction* ou *Strategic learning*). +Création du module en ligne « Pré-requis/Persévérance » (expérimentation en IUT)
  - La meilleure connaissance de nos étudiants : enquêtes sur les profils et parcours, les représentations (projets de recherche)
2. Développer le mentorat étudiant
  - Le rôle important à donner aux étudiants (*empowerment*) qui forment et se forment (bon accompagnement des mentors)
  - L'université employeur de ses étudiants (rémunération des tuteurs)
  - L'apprentissage par les pairs
  - Le développement du mentorat individuel et des *study groups*
3. Développer la pédagogie universitaire
  - Pédagogie inclusive et conception universelle de l'apprentissage
  - Intégrer la formation aux compétences étudiantes et transversales dans les enseignements (former les enseignants)
  - Eviter de déresponsabiliser ou déposséder les enseignants de la question du soutien à la réussite
4. Améliorer le service à l'étudiant
  - Sensibiliser et former les gestionnaires de scolarité : bienveillance, écoute, guidage, problématiques étudiantes. Actions au niveau des collegiums : échanges de pratiques, posture. Journée de formation échange, journée annuelle.
  - Articuler l'ensemble des services à l'étudiant (1 seul grand service ? orientation et IP, services médicaux, services psychologiques, cellules handicap, services des sports, services de soutien aux apprentissages, etc.)
  - Développer l'aide individuelle ou personnalisée (mise en place de conseillers aux études, conseillers réussites)
  - Travailler l'approche psychologie des apprentissages, orthopédagogie
  - Nommer des référents relais Réussite étudiante dans les services et composantes (informations partagées, collaboration sur les projets)
5. Développer des actions
  - Les compétences transversales et la certification (intégrer dans le référentiel les thématiques : développer ses stratégies d'apprentissage, anxiété de performance, lutte contre la procrastination et l'acrasie, lecture rapide, prise de notes, organisation du travail et gestion du temps, gestion du stress, révisions et préparation aux examens, prise de parole, rédaction des écrits universitaires, créativité, etc.)
  - La lutte contre l'isolement de l'étudiant dans le temps de cours. Exemple : « L'amphi, lieu de socialisation »
  - L'idée du « défi de la semaine » pour motiver les étudiants à mettre en place des stratégies d'apprentissage > encadré sur AIR
  - Journées de la persévérance étudiante (actions de communication type *Success cookie*) > à l'occasion d'un événementiel
  - Le travail sur les stratégies d'apprentissage avec observation en temps de cours
  - Thésérez-vous et retraites révisions : 2-3 jours sur stratégies de révisions, moments de détente et de mise en confiance (octobre/avril)
6. Moissonner/Essaïmer
  - Intégrer dans notre projet d'observatoire des pratiques pédagogiques les actions pour la réussite étudiante
  - Collecter les indicateurs de suivi des étudiants pour des études longitudinales (pb CNIL), les outils de repérage des difficultés

- Communiquer sur les actions et les déployer
  - Organiser un colloque international sur la réussite étudiante (18-18 oct. 2018) initiant un réseau d'acteurs (type AIPU)
7. Institutionnaliser
- Elaborer un schéma directeur pour la réussite étudiante (stratégie de l'université : actions prioritaires, financements)

## **Compte rendu rencontre CEGEP du Vieux-Montréal**

---

**Lundi 16 octobre 2017 – après-midi**

### **Personnes rencontrées :**

- Nathalie GUIGERE – Directrice des études
- Martin PREVOST – responsable du SAIDE et de la réussite

### **Éléments de contexte et informations diverses :**

Le CEGEP délivre les diplômes pré-universitaires et les Diplômes d'études collégiales (diplômes professionnel en trois ans). Tous les élèves doivent être scolarisés de la même manière jusqu'à 16 ans, il n'y a pas d'institut spécialisé au Canada. De plus, il y a des financements variables en fonction du nombre d'étudiants en situation de handicap. L'objectif est donc d'outiller mieux les élèves car ils sont évalués de la même manière, il n'y a pas de discrimination positive dans l'évaluation.

Le SAIDE du CEGEP du Vieux-Montréal est le service d'aide à l'intégration des étudiants pour les étudiants en situation de handicap. 700 étudiants sont concernés au CEGEP du Vieux-Montréal. Ils cherchent souvent à se débrouiller seul dans un premier temps mais ils viennent lorsqu'ils commencent à rencontrer des difficultés ou au bout de 15 semaines quand la note finale tombe. En termes de fonctionnement, une psychologue fait un premier diagnostic avec l'étudiant et détermine l'urgence puis l'oriente vers les bons interlocuteurs. Des étudiants radars prennent le relais le midi, et en dehors des heures normales de bureau, c'est le service de sécurité qui assure cette fonction avec un local dédié et une ligne directe avec un centre de crise.

*Modèle d'intervention* : l'étudiant en situation de handicap est considéré comme tout étudiant, mais il a besoin de services particuliers liés à sa condition. Le CEGEP lui offre alors des services de tutorat adapté sur les stratégies de lecture, d'écriture, d'organisation, de planification et enfin, de préparation aux examens.

Le CEGEP fait partie du « Réseau réussite », un organisme qui réunit l'école primaire, le secondaire et les universités (33 partenaires régionaux).

Le Canada est actuellement en situation de plein emploi, mais les employeurs restent exigeants. Les programmes ministériels sont conçus avec les partenaires sectoriels. Les enseignants sont aussi en contact avec les professionnels ou alors sont eux-mêmes professionnels. Les étudiants sont évalués par compétences. Il y a des comités de programmes qui valident les programmes et les plans de cours.

Le numérique n'est pas un axe développé pour le moment. Les moyens sont plutôt concentrés sur les secteurs ou un besoin de formation a été identifié. Il y a très peu de formations à distance.

L'écriture est devenue une difficulté : les étudiants ne sont plus habitués à écrire de longs textes à la main. Une étude a montré que la qualité de la langue augmente quand ils écrivent à l'ordinateur.

#### Moyens et dispositifs proposés pour soutenir la réussite :

**Fonction d'aide pédagogique individuelle :** ils reçoivent sur rendez-vous (prise de RDV en ligne), font de l'information scolaire et professionnelle, analyse les choix de cours, le rendement scolaire, le cheminement scolaire. Ils font également les équivalences en conseillant les étudiants ou en accompagnant les enseignants pour transformer un programme prévu en 3 ans en un programme de 4 ans.

**Atelier « Guide de survie à la première session » :** porté par un enseignant et accessible à l'ensemble des étudiants, il s'agit d'une série d'ateliers proposés à la rentrée (prise de notes, organisation du travail, connaissance du CEGEP...).

**Permanences assurées par des enseignants** de 9h à 16h toute la semaine au BAR (bureau d'aide à la réussite en sciences humaines)

**Tutorat par les pairs :** le tutorat est accessible à tout étudiant qui en fait la demande, il est offert par matière ou pour le français. Certains étudiants sont déjà très bons et demandent à bénéficier de tutorat. Le CEGEP inverse alors leur demande et leur propose de devenir tuteur. Pour les étudiants qui sont en échec, le tutorat par les pairs est obligatoire pour se présenter au rattrapage. Le tutorat est rémunéré : soit financièrement (pour le tutorat en français qui nécessite d'avoir suivi une formation spécifique) soit en bourses (pour le tutorat par matière). Il y a également des crédits « engagement » en bonus.

**Innovation par les enseignants :** Avant, il y avait un peu de résistance de la part des enseignants qui réclamaient davantage de moyens. Désormais, une enveloppe est dédiée à la mise en place de projets favorisant la réussite étudiante ainsi qu'un système de décharge pour porter les projets. Le département choisit un projet et un enseignant est déchargé. Il travaille ensuite avec ses collègues pour le repérage d'étudiants en difficulté puis accompagne ces derniers en individuel ou en collectif, et ce, toujours en collaboration avec les autres enseignants. NB : Il y a des enseignants référents dans presque tous les départements.

**Organisation des services de soutien aux enseignants et de soutien à la réussite :** Les deux services sont reliés. Cette décision a été entraînée par une compression budgétaire qui a amené à une réorganisation des services au sein du CEGEP. Au niveau de la pédagogie, il y a un programme de 2<sup>ème</sup> cycle qui est proposé (programme « Performant ») ainsi que des ateliers de courte durée non crédité portant par exemple sur la pédagogie inversée, les méthodes d'évaluation ou encore sur l'intégration des TIC en classe.

**Journée de la persévérance :** organisée par le « réseau réussite ». En février, tous les établissements primaires, secondaires et collégiaux organisent des événements en lien avec la persévérance scolaire. Au CEGEP du Vieux-Montréal, ils ont par exemple proposé :

- Des témoignages d'ambassadeurs destinés aux étudiants ;
- Des distributions de coupons-café aux enseignants afin qu'ils les redistribuent aux étudiants particulièrement impliqués ;
- Des stands d'information ;
- Une conférence par un auteur rappeur.

Tous les dispositifs proposés lors des journées de la persévérance sont archivés sur <https://jembarque.ca/fr/>

**Ateliers :** des ateliers de méthodologie sont proposés à une échelle centrale mais parfois ils sont prévus directement dans les cursus. Les enseignants peuvent alors être accompagnés par des conseillers pédagogiques ou des conseillers d'orientation. Ces derniers peuvent aussi parfois animer des ateliers eux-mêmes.

**Repérage des étudiants en difficulté et remédiation** : le repérage se fait grâce au rendement scolaire. Si l'étudiant est en échec, il est alors convoqué de manière obligatoire par son aide pédagogique individuelle (API). L'étudiant va ainsi signer un contrat où des mesures d'aide lui sont proposées sur la base du volontariat. C'est un choix délibéré afin de rendre la mesure efficace. Si c'était rendu obligatoire, alors il y aurait plus d'absentéisme ou moins d'implication de l'étudiant.

**Compétences transversales** : elles sont intégrées dans les programmes (par exemple, préparation de stage, cours de communication, informatique...). Il y a également des disciplines contributives qui permettent aux étudiants de suivre des cours d'autres formations, ce qui leur donne une vision transversale et non pas juste disciplinaire. Il y a également la question des savoir-être qui se développe : les enseignants développent des outils et des grilles dans leurs propres disciplines. Cela demande une évolution de leurs compétences et ils doivent se former à cela. C'est une problématique importante car il y a parfois des soucis en stage : des étudiants réussissent bien la formation d'un point de vue académique mais ont des difficultés en stage à cause d'un manque de savoir-être en entreprise.

**Centre d'aide pour le français (CAF)** : Pour obtenir le DEC, il faut réussir une épreuve de langue française. Le CAF s'adresse à tous les élèves désirant améliorer leurs compétences linguistiques. Cela concerne 400 étudiants. Pendant la première semaine des cours de français, les étudiants peuvent être reclassés en fonction de leur niveau.

**Conception universelle d'apprentissage** : un travail est mené sur ce type d'apprentissage pour inclure tout le monde. Il s'agit de préparer le cours avec une variété dans la façon de communiquer l'information, d'évaluer, de valoriser l'engagement de l'étudiant. Il faut que le cours s'adresse à tous et non pas à un « étudiant-type » qui n'existe pas. Les enseignants sont sensibilisés et on leur propose des formations s'ils en ont besoin (mais elles ne peuvent être imposées car ils sont indépendants dans leur pédagogie). Les enseignants constatent ces difficultés, il faut alors les rendre plus conscients des besoins de leurs étudiants.

**Orientation** : le CEGEP a 3,5 Conseillers d'orientation (CO) qui disposent d'un local physique où les étudiants peuvent se présenter sans rendez-vous et avoir accès à de la documentation. Il y a un CO de permanence pour le premier rendez-vous et ensuite le suivi est individuel. Il peut y avoir des ateliers de groupe à la demande d'un enseignant. On peut noter que les services d'orientation dans le secondaire ont diminué à cause de restriction budgétaire. Les écoles ont parfois encore des CO mais les activités proposées vont plus être de l'information que de l'orientation.

**Tremplin DEC** : c'est un cheminement et non un programme, l'étudiant peut faire jusqu'à 3 semestres où ils composent ses cours et est accompagné sur des choix de carrière. L'objectif de ce programme est de diminuer la réorientation.

**Evaluation des dispositifs** : La satisfaction n'est pas évaluée dans tous les dispositifs à cause d'une problématique de moyens. De plus, selon les secteurs concernés, la définition d'indicateurs est plus ou moins aisée. Les programmes sont inscrits dans une démarche d'assurance qualité avec auto-évaluation tous les 5 ou 7 ans qui doit indiquer les points forts et les pistes d'amélioration.

#### Piste d'évolution du CEGEP :

- Mettre en place un comité de réflexion techno pédagogique : comment faire évoluer les programmes en lien avec les technologies ? Il faut cependant intégrer la technologie pour qu'elle ait une plus-value pédagogique, ce n'est pas une fin en soi.
- Créer une salle de pédagogie active.
- Développer la conception universelle d'apprentissage / pédagogie inclusive

#### Statistiques :

- Au moins 30% des étudiants vont changer de programme
- 87% de réussite en première session
- 93% de réinscription en deuxième session

- 82% en troisième session.
- Taux de diplomation : 25% se diplôment en deux ans et 63% sur 4 ans.

## **Compte rendu rencontre Concordia, Students Success center**

---

Mercredi 18/10/2017 9h30-12h

<http://www.concordia.ca>

Personnes rencontrées :

- Laura Mitchel (responsable du SSC)
- Nancy Favron (Coordinatrice du SSC)
- Emily Fjeldsted (responsable du sous-service pour les nouveaux étudiants)
- Juliet Dunphy (responsable du sous service Student Learning Service)

Devise : Préparé pour aujourd'hui, prêt pour demain

Données chiffrées université :

- 48000 étudiants (moyenne d'âge 21/22 ans)<sup>1</sup>, beaucoup de communication
- 74% québécois
- 9 % canadiens
- 25 personnes dans l'équipe

**Pôles du Students Success center** : <http://www.concordia.ca/students/success/about-ssc.html>

- Service d'orientation (= service d'accueil)
- Conseil individuel
- Aide disciplinaire
- Service intégrité (plagiat, triche, etc.)

### **Service pour les nouveaux étudiants**

Responsable : Emily Fjeldsted, spécialiste du recrutement

+1 coordinatrice qui planifie les événements, supervise les 14-16 mentors

+1 conseillère au parcours étudiants, orientation, positionnement, intégration

19310 candidatures > 14214 acceptées > 9050 confirmations (avril-mai) > 7514 inscrits

La période délicate pour les étudiants entre recrutement et la 1<sup>ère</sup> session d'examen : chacun doit se positionner par rapport son orientation et ses apprentissages

Un accompagnement par les tuteurs est proposé dès la confirmation de l'inscription, au printemps et dans l'été : téléphone, mail, FB, tchat, en présence.

Du phoning est mis en place (pour 54% des « confirmés ») pour les aider à finaliser leur inscription dans les temps.

Objectifs : 1/Finaliser l'inscription (qu'ils n'abandonnent pas) 2/Réussir son trimestre.

L'idée est de les aider non seulement « académiquement » mais aussi pour toute leur vie étudiante.

---

<sup>1</sup> Les profils des étudiants sont relativement proches de ceux des étudiants de l'UQAM. La philosophie de ces deux universités se rejoint également selon la responsable du SSC.

Les tuteurs sont formés à l'écoute active, la gestion de conflit, la diversité, la connaissance de l'institution et des études.

Programme :

- ✓ Été : visites guidées université+ville, Concordia 101 (capsules vidéo pratiques : obtenir sa carte d'étudiant, etc.)
- ✓ Rentrée : événements d'accueil/intégration.
  - Connaissance de l'université.
  - « Start right orientation » : 502 présents (700 inscrits) soit 10% des nouveaux étudiants : Ateliers de démarrage : prise de note, lecture, etc.
  - MAP to success : 1 séance de 2h30, 30 personnes par séance (8 proposées).  
Tests d'auto-diagnostic : College student inventory  
([http://www.lonestar.edu/departments/academicaffairssuccess/csi\\_resourceguidefall2010.pdf](http://www.lonestar.edu/departments/academicaffairssuccess/csi_resourceguidefall2010.pdf)) : concentration, soutien académique, habitudes sociales (bilan complet sur vécu scolaire) et feedback individuel. Moment de socialisation également (repas avec les mentors par exemple).
  - A leur arrivée les nouveaux étudiants sont encouragés à rejoindre le groupe Facebook des nouveaux étudiants

Beaucoup d'actions sont menées à divers endroits (facultés) ou pour différents publics (aborigènes, parents, alumni, 3<sup>e</sup> cycle).

Le service collabore ainsi avec le service Alumni, les associations étudiantes, le service de la vie étudiante, d'autres services, le groupe FB des étudiants de 1<sup>ère</sup> année, le service de communication (pour la newsletter), etc.

- ✓ Au cours de l'année :
  - Mentorat (223 étudiants mentorés)
  - Séminaires professionnels, notamment sur comment mentorer les étudiants
  - Etudes prédictives sur les risques de décrochage (motivation, financement, coping et soutien familial, etc.). Outil privé (College Student Inventory) – nécessite 2h30 pour être complété - : « Etes-vous assez préparés pour la 1<sup>ère</sup> année ? ». Après l'administration du questionnaire en début d'année, un mailing ciblé sur les points sensibles et un suivi téléphonique pour les étudiants fragiles sont mis en place. Le taux de réponse au questionnaire est de 15% (existence d'une récompense pour les répondants).

### **Service d'aide aux apprentissages étudiants**

11% des étudiants de l'université utilisent le service (5414 en 2014-2015)

21 274 sollicitations du service par an dont 4578 sollicitations pour les stratégies d'apprentissage

100 à 120 étudiants participent à l'aide disciplinaire par semaine, 2000 environ viennent aux rendez-vous de 1<sup>er</sup> accueil par an.

Modalités :

- Rendez-vous individuels avec des conseillers (4 spécialistes des apprentissages, formés plus en sciences de l'éducation, ou dans les disciplines) :
  - 70 ateliers
  - Sensibilisation
  - Thématiques : la lecture, l'écriture, la prise de notes, la résolution de problèmes, les présentations orales, la préparation aux examens, l'anxiété, la gestion du temps, les stratégies d'apprentissage pour les cours d'ingénierie et de mathématiques, ainsi que les stratégies d'apprentissage pour des situations ou des situations particulières
- ✓ Tutorat par les pairs

Thèmes de travail :

- Rédaction, économie, préparation aux examens, stratégies d'apprentissages, math et calcul, anglais/français (sur les aspects de règles grammaticales et orthographiques ainsi que sur les aspects de structuration d'un texte scientifique), ESL (english as a second language)

Modalités :

- Rendez-vous individuels et groupes de travail (study group) menés par les étudiants tuteurs. Ils disposent pour cela de salles adaptées (avec des box pour les rendez-vous)
- Organisation du tutorat par disciplines (52 tuteurs : 20 en maths, 18 en rédaction, stratégies d'apprentissage, leaders de groupes thématiques et 3 étudiants superviseurs : 16) mais aussi existence de tuteurs de 1er accueil (12)
- 10-12 tuteurs par discipline pour des contrats de 10-15 heures par semaine.
- Les tuteurs sont formés chaque année (9h d'atelier + 2h de réunion hebdomadaire + mentorat) : écoute active, gestion de conflit, compagnonnage...
- Utilisent une application d'inscription.

Approche

- L'accompagnement à la réussite ne vise pas seulement les étudiants en difficulté mais tout les étudiants pour que chacun puisse atteindre le meilleur niveau, puisse optimiser son parcours (gèrent aussi les bourses d'excellence)
- L'approche est basée sur l'empowerment (responsabilisation/autonomisation). Les accompagnateurs veillent toujours à ne pas faire à la place des étudiants. Ils adoptent le modèle du compagnonnage. Le service a gagné en légitimité grâce à cette posture d'accompagnement et d'empowerment (teaching, not fixing), qui ne fait pas concurrence aux enseignants.
- Le service a gagné aussi en crédibilité parce que les responsables (Laura, Juliet) sont d'anciennes enseignantes.
- Les étudiants sont beaucoup envoyés par les enseignants (qui viennent aussi parfois directement vers le service pour solliciter des ateliers dans les classes par exemple).

✓ **Projet Supplemental instruction ou Strategic learning**

Modèles :

<http://info.umkc.edu/si/>

<http://www.strategiclearning.ca/index.php?lang=fr>

Présence des tuteurs+superviseur dans les cours pour étudier le lien entre l'enseignement, la méthode pédagogique et les stratégies d'apprentissage mise en place/à mettre en place.

N'est pour l'instant possible que dans certains modules obligatoires et à fort risque d'échec (très chronophage et demande l'adhésion des enseignants).

✓ **Aide aux étudiants en échec (condition de réadmission)**

Les étudiants ayant échoué plusieurs fois doivent suivre deux cours et réussir les examens (assiduité, ponctualité, réflexivité, persévérance) pour pouvoir se réinscrire dans le diplôme. Les deux cours (voir les livrets de cours) :

1. Soft management strategy : ce cours est issu du constat que les étudiants sont trop concentrés sur leurs capacités intellectuelles ou d'études et n'analysent pas assez les facteurs personnels de réussite : gestion du stress, estime de soi, projet, solidarité et inclusion.  
Axes de travail : confiance/optimisme, volonté, gestion de soi, méditation en pleine conscience, orientation professionnelle

Idée de développer la connaissance de soi : qui je suis, mes attentes, mes besoins, mon projet.

2. Study skills strategy : méthodologie du travail universitaire

Représente 1h/semaine

Utilisation du LASSI (plus sur les études et moins sur la vie étudiante): <https://u.osu.edu/osunlassi/what-is-the-lassi/the-10-scales-of-the-lassi/>

### **Perspective de développement souhaitée :**

Renforcer les interactions entre les sous-services notamment autour des étudiants qui travaillent pour le SSC.

## **Compte-rendu rencontre Université Laval**

---

**Jeudi 19 octobre 2017**

### **Personnes rencontrées :**

- Denis Bussières – Directeur de services aux étudiants
- Louise Carreau – Directrice du centre d'aide aux étudiants

46000 étudiants dont 12% d'étrangers (800 français)

### **MATIN**

#### **Éléments de contexte généraux :**

Les services aux étudiants sont des structures classiques qu'on retrouve dans toutes les universités et qui sont cofinancées à la fois par le ministère et par les cotisations des étudiants. Au sein des services aux étudiants à l'université Laval, il y a le centre d'aide aux étudiants qui sera présenté plus en détail dans un second temps.

**Politique de reconnaissance de l'implication étudiante :** il y a 250 associations étudiantes, 150 sont disciplinaires et 100 para-scolaires. Les étudiants peuvent faire valoir leur implication dans la vie étudiante au sein de l'université (bientôt, il y aura aussi une reconnaissance de l'implication à l'extérieur de l'université). Ils déposent un dossier et un comité de l'université l'examine et peut leur accorder 3 crédits (200 étudiants concernés l'année passée). Soit les 3 crédits sont intégrés dans le programme de l'étudiant (sous réserve que le directeur valide le fait qu'il y ait de l'espace dans le programme pour le faire, comme l'équivalent d'une UE libre), soit ce sont des crédits bonus. Dans le dossier, l'étudiant doit montrer qu'il a acquis des compétences différentes de celles qu'il acquiert dans sa formation. Cela doit représenter 145h pendant la durée des études.

**Bureau de la vie étudiante :** le bureau accorde un soutien financier pour certains projets, coordonne le parrainage des étudiants étrangers et prête des locaux pour les activités parascolaires. L'accueil des étudiants étrangers est de plus en plus fort. Ils ont des besoins spécifiques : ils n'utilisent pas les mêmes méthodes de travail et certains ne sont pas au niveau à leur arrivée. Il y a donc une réflexion actuellement sur la mise en place d'un accueil spécifique qui proposerait une mise à niveau, en informatique par exemple.

Note : Les étudiants étrangers aux 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycle réussissent mieux que les québécois.

**Forces avenir :** c'est un programme provincial qui reconnaît l'implication des étudiants en dehors de l'université par l'accord de bourses.

Dans le service aux étudiants, il y a également la section bourses et aides financières avec un outil à disposition : « fais ton budget ». Pour les étudiants en situation de handicap, il y a un dispositif qui permet de transformer leurs prêts en bourses d'études.

Le centre d'aide aux étudiants a 4 missions :

- accueil et soutien des étudiants en situation de handicap
- santé psychologique
- apprentissage et réussite
- orientation
- **Accueil et soutiens des étudiants en situation de handicap (4.5 ETP)**

Le centre d'aide porte une politique pour montrer que le handicap est l'affaire de tous. Il y a une obligation légale d'accommoder et soutenir tout étudiant en situation de handicap. Depuis 2008, les étudiants ayant un trouble de santé mentale sont reconnus comme ayant un handicap donc il y a eu progression de 30 à 40% d'augmentation par an. Le trouble doit être reconnu comme permanent avec un certificat médical. L'université a engagé une neuropsychologue pour faire le diagnostic du TDAH.

Statistiques sur les étudiants reconnus en situation de handicap, tous handicaps confondus :

- 2015 : 1500 étudiants
- 2016 : 1795 étudiants
- 2017 : 2100 étudiants

Le centre d'aide met en place des mesures d'accommodement et fait un plan d'intervention.

Il y a une résistance des enseignants sur les handicaps invisibles, mais surtout avec le TDAH où ils pensent que ces étudiants n'ont rien à faire à l'université et qu'ils ne trouveront pas de travail. Le défi actuel, c'est de sensibiliser les enseignants à cette question. Une formation a été créée à cette fin et est ouverte à tous les personnels de l'université : présentation des différents types de handicap, cadre légal, contact. Il y a aussi en parallèle une réflexion sur les méthodes pédagogiques pour inclure tout le monde (conception universelle d'apprentissage).

Concernant la question de l'insertion professionnelle des étudiants en situation de handicap, une recherche a été financée par l'établissement. Elle démontre que ces étudiants obtiennent des taux de placements équivalents à ceux qui n'ont pas de handicap. Par contre, ils ne déclarent pas forcément leur handicap à leur employeur. Ils réussissent bien mais ils mettent plus de temps à réussir. Note : les étudiants en situation de handicap se répartissent de manière équivalente dans toutes les formations.

Le ministère donne 1 million de dollars annuels pour les étudiants en situation de handicap.

Il y a un réseau de référents handicap dans les facultés car ce sont les composantes qui sont chargées de mettre en place les mesures d'accommodement.

L'étudiant n'est pas obligé de déclarer son handicap à son enseignant. Mais s'il veut qu'une mesure soit mise en place, il doit montrer sa « lettre d'accommodement » avant une date précisée par l'enseignant. Celle-ci est mentionnée dans le plan de cours qui est un contrat entre l'ensemble des étudiants et le professeur. Si le professeur veut modifier ce dernier, il doit avoir l'accord des étudiants.

- **Santé psychologique (6 psychologues ETP)**

C'est une équipe de psychologues qui reçoit les demandes en lien avec troubles de l'humeur, troubles anxieux, ruptures amoureuses. Les étudiants remplissent le formulaire en ligne et signale s'il y a un risque suicidaire. Le système informatique est sécurisé. Une première psychologue fait un filtre pour rediriger vers la partie

psychologie, la partie réussite ou vers l'externe (équipes spécialisées si ça nécessite un suivi lourd, mais la situation est compliquée au Québec car il y a beaucoup d'attente). Si nécessaire, la psychologue évalue la dangerosité. En cas d'urgence, l'étudiant est reçu le jour même ou au plus vite. Le défi actuel, c'est le temps car un semestre dure 15 semaines donc il faut répondre très vite aux besoins et il y a un manque de moyens humains.

Actuellement, la porte d'entrée ce sont les consultations individuelles. Mais il y a maintenant une réflexion pour que les ateliers soient des préalables aux entretiens. Les thématiques sont les problématiques ou les attentes les plus fréquemment rencontrées par les étudiants : anxiété, gestion du temps, anxiété de performance, méditation pleine conscience.

Il y a aussi un groupe de régulation des émotions qui a été mis en place pour des étudiants en crise, en détresse. Ce sont 4 rencontres pour les outiller et leur faire prendre conscience de ce qui se passe en eux et de comment prévenir la détresse et quoi faire quand elle est là.

Pour le groupe de méditation pleine conscience, il y a 8 rencontres qui concernent de 12 à 20 étudiants (beaucoup de déperdition). Ce sont des ateliers d'une heure pour aider les étudiants à mieux gérer leur stress.

Il n'y a pas de communication globale sur ces groupes à l'ensemble des étudiants. Les psychologues en parlent à ceux qui semblent en avoir le plus besoin dans leurs consultations individuelles.

Par ailleurs, des membres du personnel volontaires sont formés pour détecter les personnes en risque suicidaire (le réseau des sentinelles).

- **Apprentissage et réussite (5 psy ETP)**

C'est une équipe de psychologues qui accompagnent les étudiants sur les questions d'apprentissage et les stratégies d'études. Les psychologues peuvent constater un TDAH, ils réfèrent alors vers la neuropsychologue pour avoir un diagnostic.

Leur mission est d'aider à surmonter et à prévenir les difficultés dans le domaine des études : méthodologie, procrastination, motivation, anxiété de performance. Les étrangers consultent beaucoup, pour s'adapter à la pédagogie et au style d'apprentissage.

Le service a mis en place 7 formations interactives (les clés web) en 2013 : les capsules durent au maximum 60 minutes et amènent l'étudiant à s'autoévaluer. Ça reprend ce qui est offert en présentiel (ateliers « les clés de la réussite »). C'est aussi une façon de diminuer la liste d'attente. Certains ateliers sont proposés en résidence universitaire le soir à 19h. Ce sont les meilleurs taux de participation (beaucoup d'étudiants étrangers, et ils sont plus libres le soir). Ces formations ont été mises en place aussi parce qu'il y avait de plus en plus d'étudiants à distance. Il y a 10 000 visiteurs par an qui ont regardé ces capsules mais l'université ne sait pas s'ils les ont suivis jusqu'au bout. Il y a des questionnaires de satisfaction à la fin. Les thématiques « Gestion du temps » et « Gestion du stress » sont parmi les plus consultées. Prochainement, les capsules pourraient devenir un prérequis au suivi des ateliers en présentiel.

Ce sont 2 psychologues avec l'aide du bureau de soutien à l'enseignement qui ont conçu ces cours. Elles devaient être libérées 1 an et ont finalement consacré 2 ans et demi à mi-temps à la création de ces outils.

Note : il y a une clinique spécialisée en TDAH qui a demandé mettre un lien vers les capsules.

Actuellement, les conférences thématiques sont sans inscription et il n'y a pas de limite de participants. En revanche, les ateliers en présentiel sont limités en nombre de participants (8 places théoriquement, mais enregistrement de 12 inscriptions à cause de l'absentéisme).

Les consultations individuelles sont compliquées actuellement du fait d'un délai de 6 semaines d'attente.

Il n'y a pas de suivi sur l'impact des ateliers ou des consultations individuelles.

La majorité des étudiants viennent consulter en individuel pour des problèmes de procrastination ou d'anxiété de performance (moins que pour de la méthodologie ou de la gestion du temps).

- **Orientation**

Il y a beaucoup de travail de sensibilisation à faire sur le campus car les étudiants ne savent pas tous ce qu'ils veulent faire de leur vie. Un tiers des étudiants change de programme en cours de route. Il y en a un qui au bout de deux semaines se rend compte qu'ils ne veulent pas faire ça, ou alors ils sont en situation d'échec, voudraient continuer mais ne peuvent pas et il y a à ce moment-là un deuil à faire du programme (une note minimale est nécessaire pour poursuivre).

Autre problématique : des étudiants qui font des demandes à répétition et qui sont refusés dans la filière qu'ils veulent. Ils vont alors dans des « programmes refuges », qui ont de la place. Ils sont plusieurs dans ce cas-là, donc ça créé un climat de concurrence entre eux pour accéder au programme voulu.

Il y a beaucoup de réorientation en interne : ils vont d'un programme à l'autre. Et il y a aussi des étudiants qui n'ont pas les prérequis pour l'université. Au Québec, la formation universitaire est très valorisée donc les jeunes cherchent à y accéder.

#### Autres dispositifs :

**Comité institutionnel sur la santé mentale :** chapoté par le vice-rectorat aux études, les doyens, professeurs et services ont mis en place un plan d'action pour favoriser la santé mentale des étudiants. Il y a ainsi eu la première édition de la semaine du mieux-être à l'université Laval : activités sur la gestion du temps, du stress, une soirée « viens lâcher ton fou » (création artistique), un humoriste, des séances de sport...

**Prévention des comportements perturbateurs :** ??? moins d'exclusion pour comportement perturbateurs qu'avant, le comité est composé de la secrétaire générale de l'université, du vice-recteur aux études, des deux enquêteurs qui reçoivent les signalements et de Madame Careau car il y a souvent un problème de santé mentale derrière ce type de comportements. Il s'agit d'appuyer les facultés lorsqu'elles rencontrent ce genre de difficultés.

**Programme des saines habitudes de vie :** Il s'adresse autant aux employés qu'aux étudiants. Pour les étudiants, il y a par exemple 9 formations à distance qui sont créditées d'un crédit chacune. Cela peut être une UE libre dans leur programme. L'approche est positive car elle est dans la prévention. L'idée c'est de dire que c'est tout le bien-être qui va participer à la réussite des études.

Il y a 3 volets dans le programme : alimentation, gestion du stress et activités physiques.

Exemples d'actions ou d'outils proposés :

- Capsules vidéos sur l'ergonomie du poste de travail
- Unité mobile (kiosque d'information qui se déplace dans les pavillons pour le déjeuner, et va parler de la gestion du stress par exemple...)
- Liste des sentiers de marche autour de l'université
- Gestion du programme « rebranchez-vous » dans le bois
- Pour le trouble de l'humeur : guide « Bonheur pour les nuls »

Tournée « adaptation » : aux programmes intéressés, le service se rend dans les cours des 1ères années pour parler des adaptations nécessaires. Cette année, 28 programmes ont fait la demande.

#### Autres points :

### **Grands défis actuels :**

- se faire connaître auprès des étudiants pour qu'ils utilisent les services.
- Faire une meilleure intégration et un meilleur accueil tout au long de la première année → question actuellement traitée par la Commission des affaires étudiantes (moitié professeur - moitié étudiants).

**Service de l'insertion professionnelle** : il est séparé du service d'orientation. Il veille à l'intégration des étudiants sur le marché du travail, les accompagne s'ils travaillent pendant les études, et assure la gestion et le suivi des stages (le service trouve les stages et en assure le suivi en envoyant un rapport au responsable des programmes, sauf pour certaines filières).

**Mission des enseignants** : les conventions collectives des enseignants dépendent des facultés mais il y a aussi une convention collective pour l'ensemble des professeurs. La charge de travail est départementale, elle n'est pas standard. Il fait de l'enseignement, de la recherche mais le nombre d'heures de cours dépend d'un département à l'autre.

**Compétences transversales** : certains programmes l'intègrent dans leur formation comme par exemple celle d'ingénieurs.

**Lien avec le service de soutien à l'enseignement sur les questions de compétences** : groupe de travail sur le dépistage précoce, et aussi travail collaboratif sur la conception universelle d'apprentissage.

Note : Les accommodements prennent énormément de temps de gestion et concernent de nombreux étudiants : sportifs, étudiants en situation de handicap, situations ponctuelles, exigences religieuses, étudiants des forces armées, étudiants-parents, etc.

### **APRES-MIDI**

**Présentation de Sandrine Poirier – Conseillère pédagogique** - Voir powerpoint

Le Bureau du soutien à l'enseignement propose des formations de groupe, de l'accompagnement individuel et porte des projets institutionnels et des projets numériques. Il y a une 40aine de personnes dans le service (8 conseillers et conseillers numériques, et équipe formation à distance) et des conseillers en composantes.

**Présentation de la conception universelle d'apprentissage et du programme d'appui au développement d'une approche pédagogique inclusive**

#### **Contexte :**

Hiver 2016 : constat sur la diversification des étudiants, augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap, différents profils (parents étudiants, étudiants à distance, étudiants qui travaillent, étudiants de tous âges), augmentation du nombre d'étudiants étrangers (4200 en 2010 et 5600 en 2015, 12% de l'effectif étudiant global).

75 étudiants en situation de handicap en 2000-2001, 1335 en 2014-2015 et 2100 en 2016-2017 (étudiants inscrits au centre d'aide, en réalité il y en a plus, car certains ne sont pas déclarés). Il y a une augmentation de 30% par an. Ce sont des étudiants qui ont eu des mesures d'accompagnement dès le primaire.

Les étudiants en situation de handicap ne sont pas identifiés dans les facultés, c'est à eux de donner le justificatif à chaque enseignant. Des étudiants vont le dire à certains, et d'autres non. Ils vont souvent d'abord se faire une idée du type d'enseignant avant d'oser leur donner leur lettre d'accommodement.

Il y a d'un côté la mise en place de solutions logistiques, et de l'autre, la mise en place de solutions pédagogiques → la pédagogie inclusive

L'idée est d'amener les enseignants à travailler en amont leur cours pour diversifier leurs méthodes pédagogiques et leurs évaluations pour éviter les mesures d'accommodement individuel.

12 enseignants volontaires ont fait partie du projet dans des disciplines variées.

Calendrier :

Été – automne 2016 : revoir un de leur cours pour l'adapter dans une approche inclusive

Hiver 2017 : expérimentation

Été 2017 : partage de l'expérience (site internet, avec des vidéos)

Ressources pour le projet :

- communauté de pratiques (5 rencontres)
- conseillers pédagogiques : rencontres au besoin (ceux de leur faculté)
- site de formation (mon portail : site institutionnel semblable à moodle)
- soutien financier : 4500\$ (pour permettre d'embaucher un auxiliaire ou pour développer du matériel pédagogique (vidéo). L'argent vient du centre d'aide aux étudiants).

Pour le projet pilote, il y a eu 12 cours et 13 enseignants mobilisés issus de 7 facultés (17 facultés à l'université).

La base théorique choisie a été la conception universelle d'apprentissage (CUA, voir notamment haute école libre Mosane pour la partie théorique). Cela vient de l' « universal design for learning ». C'est le mouvement architectural qui a amené les architectes à penser leurs bâtiments pour en favoriser l'accès universel.

La CUA est un ensemble de principes liés au développement du programme qui favorise les possibilités d'apprentissages égales pour tous les individus.

Dans la CUA, c'est l'idée de choix qui est centrale. Pour une même notion, offrir la possibilité aux étudiants de lire, écouter ou regarder une vidéo. Ce qu'on met en place pour les étudiants en situation de handicap va être utile pour tous les étudiants. On donne le choix à tous les étudiants.

Les questions qui se posent du côté des enseignants :

- Est-ce qu'on atteint les mêmes objectifs quelle que soit la ressource ??
- Est-ce qu'on ne risque pas de baisser les exigences ?
- Ça va demander beaucoup de travail !

Voir site [enseigner.ulaval.ca](http://enseigner.ulaval.ca) : Chaque enseignant qui a expérimenté la CUA apporte un témoignage dans une capsule vidéo et explique les changements apportés dans son cours.

Avec la CUA, on garde les mêmes objectifs d'apprentissage. Les enseignants ayant expérimenté le dispositif sont très positifs dans leur évaluation, ils ont apprécié l'expérience et compte l'étendre à d'autres cours. Il n'y a pas eu d'études par contre sur la réussite étudiante car elle est trop multifactorielle (voir PPT pour évaluation plus détaillée). Les enseignants expérimentateurs ont intégré le modèle en parlent à leurs collègues. Ainsi, 3 facultés ont demandé au bureau de soutien à l'enseignement de venir présenter le projet à tous les enseignants de la composante. De petites communautés vont se créer à l'intérieur des facultés. Le projet pilote est devenu un programme. Cependant, la question de la pérennité financière n'a pas encore trouvé de réponse.

Pour la nouvelle année universitaire, il y a toujours des financements et ils ont été doublés pour créer deux communautés de pratique :

24 cours, 25 participants, 10 facultés (sans compter les 13 enseignants de l'année passée).

Le centre d'aide va ajouter une nouvelle formation avec des mises en situation, des études de cas et une alimentation par la communauté de pratique. En parallèle, ils sont toujours accompagnés par leur conseiller en individuel.

[Programme de dépistage précoce / préventif \(voir présentation powerpoint\) :](#)

**Présentation de Geneviève Charland :** [Genevieve.charland@fmed.ulaval.ca](mailto:Genevieve.charland@fmed.ulaval.ca)

**Constat :** Difficulté à identifier les étudiants en difficultés suffisamment tôt. En effet, leurs examens sont surtout en fin de semestre. Il fallait donc trouver un moyen d'envoyer des signaux d'alerte de manière précoce, en s'appuyant sur les nouvelles technologies. Il y a donc eu la volonté de mettre en place un système qui fonctionnerait à partir de feux de circulation pour essayer de pointer les étudiants qui montrent des signes de difficulté et promouvoir auprès d'eux les services de soutien offerts sur le campus.

Les universités américaines ont été précurseurs dans ce créneau : Michigan university, Purdue university (Signals), university of phoenix, university of Maryland, south orange county, Georgia state university.

En Amérique, les systèmes similaires « Blackboard », « Design to learn » étaient problématiques car ils ne permettaient pas suffisamment l'accès aux données récoltées (systèmes gérés par des entreprises). C'est pourquoi l'université Laval a voulu développer son propre système, compatible avec son propre système d'information en place. Dans le cahier des charges établi après les échanges avec la communauté universitaire, il était important de faciliter les tâches des intervenants et non les alourdir, en utilisant les informations qu'on avait déjà.

C'est un système d'agrégateur de données des événements sur « monportail » (éq. Moodle) qui a été mis en place. Le niveau d'activité d'un étudiant sur le portail donne une idée de son niveau de participation dans le cours, et au fur et à mesure du temps. Ça allume des indicateurs vert jaune ou rouge. L'algorithme n'est pas différencié selon le type de cours. Plusieurs indicateurs ont été choisis, parmi lesquels la participation aux forums, les résultats intermédiaires ou encore le nombre de consultation de ressources.

90 à 95% des cours de l'UdL sont sur « monportail ». Cependant, pour un seul étudiant, tous ses cours ne sont pas nécessairement pris en compte. En effet, il y a actuellement 60 à 65% des cours qui fonctionnent avec ce système, tous les cours n'adhèrent pas car il faut ensuite traiter les étudiants en rouge ou en orange.

C'est difficile de déterminer les bons indicateurs car parfois la quantité de fréquentation n'est pas synonyme de compréhension, ou le système peut se pervertir et entraîner des « faux-clics » sur les ressources.

L'étudiant peut aussi choisir de masquer ses indicateurs pour éviter que ses camarades ne les voient.

Le système est mis à jour en temps réel et des graphiques permettent de voir l'historique des indicateurs de l'étudiant.

3 objectifs à ce projet :

- Permettre aux étudiants de prendre conscience de leur performance et de leur niveau de participation
- Orienter les étudiants vers les personnes et les ressources d'aide les plus appropriées en fonction de leur situation et des difficultés rencontrées
- Permettre aux intervenants d'être proactifs auprès des étudiants qui présentent des signes de difficulté

Il y a deux questionnaires d'autodiagnostic sur le portail :

- ➔ Suis-je dans de bonnes conditions pour réussir ?
- ➔ Quelles sont mes difficultés scolaires ?

Les ressources proposées à la suite des questionnaires sont proposées en fonction du profil de l'étudiant. Il y a à la fois la promotion d'évènements ponctuels mais aussi la mise en avant d'outils ou de ressources proposés par l'université (c'est l'équipe de développement qui met à jour cette partie, à la demande des services).

Il ne faut pas mettre les cours qui sont très peu utilisés sur mon portail dans ce programme de dépistage précoce, cela donne des « faux rouge ». Pour la première semaine de cours, il n'y a pas de donnée publiée.

Calendrier du projet :

La réflexion a commencé en 2008 – 2009. Le développement s'est fait de 2012 à 2014, car il y a eu un temps de rencontres et d'échanges avec la communauté important.

Il y a des indicateurs plus fiables que d'autres. Les deux plus significatifs sont le nombre de messages dans les forums (postés et consultés) et le nombre d'accès dans le cours.

Quand les forums sont non obligatoires, c'est problématique pour l'outil. On peut donc enlever certains forums du calcul.

16 projets postulants : OCTAS en 2015 (concours action TI)

Pour qu'un tel projet fonctionne, il faut prendre le temps de rencontrer les acteurs, aller chercher tous ceux qui sont mobilisés, y compris les associations étudiantes, respecter le rythme des facultés et des programmes d'études, avoir l'appui de la direction des facultés, expliquer les besoins à l'origine du projet, les objectifs poursuivis et le fonctionnement des outils, laisser les intervenants s'exprimer, désigner une personne ressource disponible pour l'accompagnement et guider les intervenants dans leur utilisation des outils.

## **Compte rendu rencontre Mc Gill**

---

Mercredi 18/10/2017 13h

Personnes rencontrées :

- David Syncox (Graduate Education Officer)
- Alexander Liepins (coordinateur du projet Skill21)

Données chiffrées université :

- 40 000 étudiants, beaucoup de diversité.
- 12-15 000 candidats pour 6000 places
- Droits d'inscription : 11 000 CAD
- 1700 enseignants permanents

Mc Gill proposent différents services d'accompagnement à la diversité (international, handicap, équité, etc.)

### **Teaching and learning service TLS**

22 personnes + 15 étudiants

3 missions :

- Développement des enseignements : pédagogie
- Environnements d'apprentissage
- Compétences étudiantes

David Syncox, Graduate Education Officer

Responsable programme compétences étudiantes (6 personnes dans l'équipe+15 étudiants)

- Skills sets sur 9 thèmes depuis 2009 : <http://www.mcgill.ca/skillsets/>
- Skills 21 depuis 2016, 500 inscrits : <http://publications.mcgill.ca/reporter/2017/09/skills21-transferrable-skills-with-real-world-applications/>  
Plus axé sur des parcours thématiques (ex. citoyenneté), choisis par les étudiants
- Formation au leadership (20 étudiants M2/Doctorat) : accompagnement au changement, mentorat, valeurs citoyennes. Alexander Liepins, Project Administrator
  - 7 ateliers x 2 de 2h en 2016 (motivation, inspiration, leadership, communication de la recherche, etc.)

Avant l'engagement dans les dispositifs, une étude du besoin et du manque en compétences des étudiants a été menée. Les compétences interpersonnelles sont apparues comme étant les plus nécessaires et manquantes dans les formations. Le projet s'est aussi appuyé sur les recherches en management.

La priorité 2 de la stratégie de l'université est de développer l'expérience des étudiants.

Le service propose 200 ateliers par an qui accueillent 3500 personnes

Se posent aussi des questions globales sur la compétence étudiante, l'hygiène, etc.

Le challenge pour la réussite est au 1<sup>er</sup> trimestre : estime de soi baisse fortement (compétition, méthodes de travail).

Le service fait aussi des interventions sur les student skills dans les enseignements.

**Service aux étudiants :** <http://www.mcgill.ca/studentsservices/>

✓ Accueil primo-arrivants :

Sessions d'accueil/intégration : intégration sociale, découverte des services, intégration (700 bénévoles). 10 jours en août puis tout au long du mois de septembre.

- Ressources
- Vidéos en ligne
- Découverte de l'université
- 30 ateliers
- Ambassadeurs par faculté : accueillent, informent, conseillent
- Associations étudiantes : 30 activités : activités ludiques et sportives, BBQ

Philosophie :

- Apprentissage par les pairs
- Formation centrée sur les apprentissages étudiants
- Tous les étudiants de 1<sup>ère</sup> année doivent vivre dans les résidences étudiantes.

Autre offre (mieux vaut voir le site ! <http://www.mcgill.ca/students/directory> )

- Programmes de formation pour la rédaction académique, la compétence étudiante.
- 27 psychologues pour le conseil aux étudiants
- Méditation, spiritualité, santé : santé physique et mentale

## Espaces

L'université dispose de salles de classe aménagées pour la pédagogie active.

<http://www.mcgill.ca/tls/spaces>

## Compte rendu rencontre Université de Montréal

---

**Lundi 16 octobre 2017**

### **Personnes rencontrées :**

- Jocelyn CHARRON – conseiller à la réussite au Centre étudiant de soutien à la réussite (CESAR)
- Dania RAMIREZ – coordinatrice du service de soutien à l'apprentissage - psychologue

### **Éléments généraux de contexte :**

Mr Charron a une activité à un niveau macro, il conseille et soutient la direction et les composantes dans le développement d'initiatives en faveur de la réussite étudiante. Il contribue à la définition de la stratégie en s'appuyant sur les résultats de la recherche. D'autres conseillers à la réussite travaillent en revanche directement auprès des étudiants.

La particularité de l'Udm est que les services aux étudiants sont très développés. Le CESAR est surtout dédié à la réussite mais étant donné que tous les services ont un impact sur la réussite, des rencontres inter-services sont organisées. Cela permet d'analyser collectivement comment les actions vont favoriser la persévérance étudiante (350 personnes travaillent dans les services aux étudiants). Le CESAR est abrité dans un bâtiment qui est exclusivement dédié aux étudiants.

Le fonctionnement de l'université de Montréal est décentralisé : les facultés sont assez indépendantes. Le modèle est celui de la contagion, rien n'est imposé.

Le taux de décrochage est de 50 à 60%.

Les étudiants sont sélectionnés à l'université notamment selon leur cote R (R pour rendement : classement des étudiants par rapport aux autres étudiants de leur promotion). Ainsi, afin d'améliorer leur cote R, 2000 étudiants s'inscrivent dans l'année préparatoire de la faculté des arts et des sciences.

Les étudiants arrivent plus âgés : moins de la moitié arrivent du CEGEP.

Le service de pédagogie est séparé mais il y a un groupe de travail commun mis en place avec le CESAR.

### **Positionnement, historique et composition du CESAR :**

Le CESAR est rattaché aux services aux étudiants. Il se compose de plusieurs services :

- Soutien à l'apprentissage
- Centre de communication écrite
- Conseils carrière
- Information scolaire et professionnelle
- Orientation scolaire et professionnelle
- Soutien aux étudiants en situation de handicap
- Soutien aux facultés

Le CESAR est financé à partir d'un prélèvement sur la cotisation des étudiants. Ainsi, les étudiants sont intégrés dans les comités afin qu'ils voient ce qui est fait par l'université et qu'ils puissent échanger sur les pistes d'actions envisagées.

Le but ultime du CESAR est de faire de la prévention pour agir le plus vite possible. Si les difficultés sont détectées suffisamment tôt, ils peuvent proposer un accompagnement efficace à l'étudiant.

### **Activités et fonctionnement du service de soutien à l'apprentissage :**

Un tiers des étudiants vient au service de soutien à l'apprentissage pour des troubles de l'apprentissage ou des troubles mentaux graves. L'équipe du CESAR s'est ainsi développée avec une dizaine de psychologues dont 5 dans le service de soutien à l'apprentissage. Il y a aussi eu de nouveaux recrutements : celui de 2 neuropsychologues pour diagnostiquer au mieux les troubles puis de 2 orthopédagogues pour mettre en place des actions de remédiation aux troubles identifiés.

Trois périodes de l'année sont particulièrement intenses en termes d'activité : en début d'année pour l'accueil et l'apprentissage du métier d'étudiant (volet prévention), en partie pré et post-examen pour les questions de motivation, de procrastination, de gestion du stress et enfin pour la préparation des examens finaux.

Le service de soutien à l'apprentissage a plusieurs activités :

### **1) Accompagnement individuel des étudiants**

Des étudiants, avec ou sans trouble diagnostiqué, viennent consulter les psychologues en soutien à l'apprentissage du service (liste d'attente pouvant aller jusqu'à 200 personnes). Un bilan est fait où toutes les sphères vont être examinées : hygiène de vie, méthodes d'apprentissage, gestion du temps... Le psychologue va identifier l'interlocuteur le plus adéquat en fonction du besoin de l'étudiant. Si les étudiants présentent des troubles de l'apprentissage (pouvant être des troubles de lecture et d'écriture), ils vont alors être évalués par un neuropsychologue qui leur remet un rapport personnalisé en fonction des exigences de la formation dans laquelle ils sont inscrits.

Les services du CESAR sont confidentiels mais une demande de consentement est signée par les étudiants afin de pouvoir communiquer en interne. Cela permet au service de soutien à l'apprentissage d'échanger avec le responsable de la formation qui peut être prescripteur et/ou le centre de santé et de consultation psychologique (équivalent CAMUS à l'Unistra).

### **2) Accompagnement collectif au niveau central**

Des ateliers au niveau central sont proposés (gestion du temps, du stress...) mais le service cherche à en diminuer le nombre car le taux d'absentéisme peut dépasser les 50%. Le service cherche ainsi à développer son offre de webinaires (3 actuellement) qui présentent de bons résultats en termes de visionnage. A l'avenir, ils pourraient être un prérequis pour des ateliers en présentiel, que ce soit en central ou en composantes. Un système de chat en ligne est proposé au moment de la diffusion.

### **3) Accompagnement collectif au niveau des composantes**

Les composantes peuvent demander l'organisation d'ateliers au sein de leurs formations. 200 ateliers de 45 minutes à 2h sont ainsi programmés tout au long de l'année et animés par l'un.e des 5 psychologues du service qui ont chacun.e développé des spécialités. Les ateliers sont adaptés en fonction des spécificités des disciplines, même s'il y a des bases communes. Il peut y avoir de 6 à 200 étudiants. Lorsqu'ils sont 200, ce sont plutôt des ateliers-conférences pour les sensibiliser à une thématique en particulier.

Le travail avec les composantes est étroit car plus les ateliers proposés sont proches de la formation de l'étudiant, plus ce dernier y est engagé.

Il est difficile de mesurer l'impact effectif des ateliers mais les questionnaires de satisfaction sont bons ainsi que le retour des responsables de formation. La solution la plus efficace reste que l'atelier soit intégré dans le cours d'un enseignant.

### **Exemples d'actions en faveur de la réussite étudiante menées à l'Udm :**

- **Tableau de bord réussite** : système d'information qui est en train d'être mis en place pour permettre au responsable d'une formation d'analyser les cohortes d'étudiants. Il peut ainsi visualiser le taux d'échec

dans un cours et identifier des étudiants en difficulté pour les rediriger vers le bon service. L'objectif est d'intégrer les résultats intermédiaires dans ce tableau de bord pour faciliter l'identification précoce des étudiants en difficulté.

- **Atelier « choc culturel »** : l'Udm accueille 20% d'étudiants internationaux et le CESAR en collaboration avec la direction des relations internationales propose à tous les étudiants en programme d'échange un atelier qui les initie aux spécificités culturelles locales, comme par exemple la relation avec l'enseignant.
- **Semaine « Relaxez, c'est la fin de session »** : séances de yoga, de massothérapie, conseils de spécialistes, live sur facebook, kiosques d'information.
- **Programme de soutien aux composantes** : 100 000 dollars pour financer environ 8 projets sur 18 mois. Ex : questionnaire d'auto-diagnostic en faculté des sciences de l'éducation. Les projets portés par les services centraux sont financés quand ils sont en lien avec les composantes.
- **Mentorat** : système de mentorat par les pairs. Parfois, il est difficile à instaurer du fait du climat de concurrence entre les étudiants. Pour reconnaître l'engagement des mentors, il y a le projet leadership : un portfolio et des ateliers sur le travail en équipe. Dania forme également les mentors avec un guide.
- **Test d'applications mobiles de gestion du stress** par un focus groupe de 10 étudiants. Ils en ont retenu 8 (critères de gratuité, accessibilité, caution scientifique...) qu'on peut retrouver dans un onglet du site de la faculté de médecine ainsi que des capsules vidéos qui présentent les défis de la formation en médecine.
- **Programme de mentorat chez les enseignants** : des enseignants chevronnés parrainent des chargés de cours.
- **Projet thésiez-vous** : retraite de rédaction dans un chalet le week-end (projet multi-universités et multi disciplinaire), avec un atelier animé par le CESAR sur les blocages dans la rédaction.
- **Mise en place de groupes d'études et de groupes de réflexion** pour faciliter le travail en groupe et favoriser la motivation
- **Actions spécifiques pour le raccrochage** : travail avec la faculté des études permanentes, certificats ou mises à niveaux proposés

#### A retenir :

- ➔ Collaboration inter-services forte avec une bonne connaissance des périmètres d'action des uns et des autres
- ➔ Lien étroit avec les composantes dans la formation aux stratégies d'apprentissages avec animation d'ateliers par les psychologues du service de soutien à l'apprentissage
- ➔ Tableau de bord permettant la visualisation des résultats d'une cohorte et l'identification précoce d'étudiants en difficulté
- ➔ Implication des étudiants dans l'identification de ressources pertinentes pour la réussite
- ➔ Atelier sur les codes culturels pour les étudiants internationaux
- ➔ Programme « Thésiez-vous » qui rompt l'isolement de l'étudiant en cours de rédaction

## Compte rendu rencontre UQAM

---

Mardi 17/10/2017

Personnes rencontrées :

- Dania Ramirez (coordinatrice du service de soutien à l'apprentissage)
- Jocelyn Charron (conseiller à la réussite)

### a. Généralités sur l'Université et l'organisation de la RE :

- Taille de l'UQAM comparable à l'université de Strasbourg (375 programmes avec une répartition en 7 facultés, le secteur santé n'est pas représenté)
- 89 associations étudiantes aidées par le conseiller à la vie étudiante (lui même rattaché au service aux étudiants – SVE-) et soutenues financièrement à hauteur de 140 000 dollars par an pour le montage de projets
- Les étudiants ont en moyenne 15h de cours par semaine
- Organisation de l'établissement : Pédagogie, RE et technique/outils numériques sont séparés à l'UQAM
- Valeurs portées par l'établissement :
  - Fortes valeurs sociales et esprit de revendication chez les étudiants et le personnel
  - Volonté d'être plus inclusif notamment d'accueillir au mieux les étudiants en situation de handicap qui sont de plus en plus présents<sup>2</sup> (7000 déclarés environ) en raison, entre autre, de l'augmentation des diagnostics de handicaps dits « invisibles » (troubles des apprentissages, troubles mentaux, troubles du comportement)
  - Le discours permet de faire ressortir l'idée que c'est véritablement l'institution qui souhaite s'adapter à la vie des étudiants et non pas l'inverse.
  - Vont publier un rapport sur l'éducation inclusive qu'ils vont nous transmettre. Soutiennent la notion d'étudiant à besoin particulier plus largement que handicap.
  -
- Spécificités de la population étudiante :
  - Evolution démographique de l'université : effectifs en baisse en lien avec l'évolution démographique globale et les conséquences des différentes grèves de ces dernières années qui ont entaché l'image de l'établissement.
  - 9% des étudiants sont des « étudiants libres » : non inscrits à un programme (soit pour prendre un cours car ils y sont intéressés ou parce qu'ils veulent découvrir / tester pour voir si cela les intéresse) et qui peuvent obtenir un « diplôme de baccalauréat par cumul ». Ils sont des grands utilisateurs des services conseils.
- Coût de l'inscription : total de 5000 CAD par an avec les cotisations (cotisation étudiante : 4,57 CAD/crédit cette année sur une base de 15 crédits par an en temps complet).
- Enseignants :
  - La charge d'enseignement représente 180heures.
  - Les enseignants doivent dédier une part de leur activité au service à la communauté – 5% à 20% de leur activité - (ex : participer à des recherches actions avec des organismes, direction de programme dans le département)
  - Le recrutement se fait essentiellement sur les compétences de chercheurs – non pas d'enseignant - et sur la base de ce que l'enseignant peut rapporter comme financement / subvention à l'établissement

### b. Services à la vie étudiante (SVE) :

#### **Généralités :**

---

<sup>2</sup> Concernant la question du handicap : Il existe une différence culturelle avec la France car même si le mot handicap fait encore peur, il existe une vision socialement plus positive du handicap. L'approche adoptée par l'établissement est de considérer que c'est le contexte qui handicap l'individu et donc, que la réflexion pour l'amélioration des conditions de formation doit prendre en compte la situation d'apprentissage. Cette idée a permis de lever la crainte d'aller se déclarer comme personne en situation de handicap. Certaines activités sont proposées uniquement aux personnes en situation de handicap même si l'objectif est de tendre vers une pédagogie de plus en plus inclusive.

- L'ensemble des services (organisés en 3 pôles : **services conseils, centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique, centre sportif** ; cf. organigramme) oeuvre à la RE.
- Le financement du service repose en grande partie (68%) sur les cotisations étudiantes (qui sont obligatoires). Le montant des cotisations est lié au nombre de crédits (soit le nombre de modules de formation suivis) mais l'étudiant a accès à l'ensemble des services sans restriction quel que soit le nombre de crédits.
- Un organe décisionnaire comprenant les associations étudiantes décide du maintien de la cotisation étudiante ou de son augmentation et valide ou non la proposition nouveaux services ; **les étudiants sont donc détenteurs des décisions concernant les évolutions des services qui leurs sont offerts.**
- Le personnel de l'accueil des SVE joue un premier **rôle de filtre** pour orienter au mieux les étudiants dans les services les plus adéquats.
- Les SVE mènent actuellement une réflexion pour définir dans quelle mesure leurs services sont connus des étudiants

### **Services conseils (19 personnels)**

Grands domaines :

- 1. Information scolaire, insertion professionnelle et employabilité et Orientation** propose notamment :
  - Rencontres individuelles
  - Ateliers sur cv, lettre de motivation
- 2. Soutien à l'apprentissage** (cf. détails ci-après)
- 3. Soutien psychologique**
  - 4 psychologues (17000 étudiants qui viennent à un moment dans le service, sans compter tous les étudiants qui viennent simplement pour chercher une information qu'ils ne trouvent pas ailleurs).
  - Les 3 premières rencontres sont gratuites, ce qui limite les possibilités d'accompagnement
  - Constat d'une augmentation de la proportion de la population étudiante considérée comme étant à risque (intervention quasi quotidienne du service de prévention et de sécurité). Les enseignants subissent ces conduites à risques. L'équipe rapporte que de plus en plus les médecins de famille se forment en santé mentale en réaction à l'augmentation du nombre d'individus présentant des troubles anxieux et des TDA/H dans la société.
  - Le premier contact permet essentiellement de définir le besoin/la demande.
  - Les psychologues ne font pas d'accompagnement psychothérapeutique par manque de temps surtout ; l'accompagnement porte davantage sur l'identification des besoins / des difficultés.
  - Il y a une demande de l'établissement que le service de soutien psychologique évolue pour proposer des psychothérapies (à court terme) aux étudiants.
  - Un service de parrainage (8/10 étudiants formés à la relation d'aide) promu dans les résidences pour limiter les risques liés à l'isolement social. Le travail des étudiants parrains est valorisé par une bourse (projet inspiré d'un projet porté par le CROUS St Etienne).
- 4. Banque d'emplois**

#### *Actions en faveur de l'intégration des étudiants :*

Panoplie d'activités proposées aux étudiants à la rentrée (facultatif) :

- **Accueil personnalisé pour les étudiants étrangers** (réalisé par des étudiants qui ont été formés : ex : comment survivre à l'hiver)
- Programme de jumelage pour les étudiants étranger : programme ALLO
- **Activité de découverte de son environnement** (où faire ses courses, visites de la ville)
- **Démarrer son parcours universitaire du bon pied**

#### *Perspectives souhaitées de développement du Service-conseil :*

Casser le cloisonnement entre les sous-services pour tendre vers un accompagnement plus pluridisciplinaire des étudiants afin de travailler ensemble dans le même sens pour notamment limiter le risque de discours contradictoires. Le consentement éclairé permettra de spécifier à l'étudiant qu'une équipe travaillera avec lui et que les informations sur son cas pourront être partagées.

### c. Focus sur le Service soutien aux apprentissages

#### *Histoire du service :*

Initialement le service ne comprend qu'une seule psychologue. Une orthopédagogue<sup>3</sup> a ensuite été intégrée (ainsi qu'une psycho-éducatrice pour un temps), puis 2<sup>ème</sup> psychologue.

Concernant le fonctionnement actuel du service :

- A la différence de l'UdM, le service n'est pas payant ; en cohérence avec les valeurs portées par l'établissement
- Il n'y a pas d'antenne de soutien aux apprentissages dans les facultés ; du tutorat est parfois mis en place (sans liaison efficace apparemment avec le service).
- Le service ne bénéficie pas d'un accompagnement numérique dédié et ne forme pas les étudiants à l'utilisation d'outils, même ceux qui constituent une aide à la réussite (ex : Antidote)
- L'accompagnement porte essentiellement sur les stratégies globales de tous les étudiants qui rencontrent une difficulté (qu'une pathologie soit diagnostiquée ou non). Par exemple, dans le cas des étudiants en retour aux études (relativement nombreux), l'accompagnement peut porter sur des thèmes tels que la structuration d'un texte ou lire efficacement à la maison.
- L'objectif de l'accompagnement n'est pas l'établissement d'un diagnostic bien que les étudiants aient la possibilité de venir pour un dépistage. A la différence de l'UdM, l'absence de lien avec la faculté de médecine, ne permet pas de renvoyer les étudiants vers des équipes d'experts plus à même de faire un bilan. Les étudiants qui rencontrent des difficultés et qui n'ont que peu de moyens (pour se tourner vers des structures privées), sont adressés à la faculté d'éducation ou au département de psychologie.
- Le service accueille un grand nombre d'étudiants qui ne sont pas passés par le CEGEP et qui se retrouvent en difficulté à l'Université ; le CEGEP semblerait faciliter la transition à l'université
- *Le service vise à développer des partenariats avec les enseignants de l'UQAM qui ont une expertise sur des thématiques pertinentes avec la RE.*
- La communication avec les étudiants pour promouvoir le service se fait : par courriel (visibilité la plus grande), publicité sur les écrans géants, sur la page Facebook, affiche, Twitter ; les inscriptions aux ateliers sont gérées en ligne

#### *ACCOMPAGNEMENTS PROPOSES : Modèle d'intervention RI*

1. **Promotion et prévention:** stratégies de base permettant de répondre aux besoins d'un grand nombre d'étudiants :

*Modalités d'intervention :*

---

<sup>3</sup> L'orthopédagogie diffère de l'orthophonie. La discipline s'ancre dans la branche de l'enseignement et aborde plus spécifiquement les difficultés d'apprentissage rencontrées par les étudiants. Formation : baccalauréat en adaptation scolaire et sociale.

L'accompagnement est curatif et un minimum préventif -au travers des ateliers-. L'orthopédagogue n'a pas le droit de poser un diagnostic, peut seulement émettre un avis.

- **Ateliers réguliers<sup>4</sup>**  
Ils couvrent 8 thématiques et sont assurés par 2 animateurs étudiants – au doctorat et à la maîtrise – abordant les stratégies de base<sup>5</sup>. Les ppt sont disponibles sur le web mais l'équipe affiche une volonté de **maintenir le présentiel** car le fait que les animateurs prennent du temps après l'atelier permet soit d'aller plus loin ou de servir de filtre pour mieux orienter les étudiants selon leurs besoins. Les ateliers durent une heure et le contenu est déroulé en une seule fois. 25 places offertes (parfois seulement 10/12 personnes viennent). Des questionnaires d'évaluation des formations / de satisfaction sont systématiquement donnés aux étudiants.
- **Ateliers spécifiques :**
  - Guide de survie à la maîtrise et au doctorat et le guide de survie en période de rédaction de la thèse sont très demandés (et sont plus accessibles sous la forme d'atelier car les étudiants font peu la démarche de venir prendre rendez vous).
  - Formation des moniteurs
  - TECFEE (examen obligatoire pour devenir enseignant) offert à tous
  - Démarrer du bon pied son parcours universitaire
- **Atelier sur demande :**
  - A la demande des professeurs ou d'un programme, par exemple :
    - comment choisir son directeur de thèse ? comment travailler avec son directeur ? / reprend plus ou moins les ateliers réguliers mais plus collé/ancré dans le contexte disciplinaire.
    - Formation des tuteurs de 2h : volet sur la relation d'aide. Echange en groupe sur l'éthique et la place du tuteur et présentation des ressources de l'UQAM, santé mentale (étudiant insistant ou agressif), stratégies pédagogiques. Les tuteurs servent de premier niveau de réponse aux étudiants.
  - Inscription libre ou présence obligatoire
- **Conférences**, abordent des thèmes tels que :
  - Ciel, je pense que j'ai un déficit de l'attention
  - Anxiété de performance

L'absentéisme dans les ateliers et les consultations individuelles est une problématique également rencontrée. Pour le limiter l'équipe a mis en place un système d'inscription en ligne et le renvoi automatique d'un courriel pour rappeler à l'étudiant qu'il s'est inscrit à un atelier. Le surbooking permet également de compenser. Pour les rendez-vous individuels, la prise de rendez vous ne se fait plus qu'un jour par semaine et il n'y a plus de gestion de liste d'attente.

Les ateliers qui ont le plus de succès portent sur les thématiques qui correspondent aux études supérieures.

**2. Intervention ciblées :** étudiants à risque de développer des difficultés importantes (projets sur mesure pour besoins ciblés)

*Modalités d'intervention :*

- **TECFEE** (test de français pour les étudiants en enseignement, obligatoire pour passer). Pour les étudiants en situation d'échec à répétition (échec 5/6 fois le test, possible de le faire jusqu'à 12 fois) un soutien est proposé sur :
  - la planification
  - les stratégies de mémorisation
  - Ateliers en petits groupes : stratégies pour gérer les questions d'examen

---

<sup>4</sup> Les ateliers se déroulent entre 12h45 et 14h ou en fin de journée, période à laquelle la quasi totalité des étudiants n'a pas cours

<sup>5</sup> Les ateliers étaient assurés par l'équipe avant de former des étudiants

- **Groupe FOCUS** (sur TDA/H) :
  - Mise en place d'un programme sur les stratégies d'études pour les TDA/H pour des personnes dont le diagnostic a été posé.
    - Comment ton TDA/H affecte ton parcours scolaire ? Comment gérer son attention ?
    - Quelles sont les stratégies les plus problématiques ?
    - Création d'un groupe de soutien : objectif d'*empowerment*, identification des sources de difficultés et des réponses possibles, créer du lien entre les étudiants
    - Motivation et choix de carrière avec mon TDA/H
- **Ateliers KORSA** (resp. Dania Ramirez, Udm) : travail avec des psychologues industriels (= psychologues du travail et des organisations) et travail sur l'acceptation et l'engagement avec un ancrage dans les Thérapies Cognitivo-Comportementales et Humaniste (méditation). Les ateliers (coaching) – répartis sur 5 séances - sont davantage basés sur le développement personnel, l'identification de ses valeurs et la mise en place d'actions en cohérence avec ses valeurs.
- **Consultations individuelles :**
  - **Motifs d'accompagnement en orthopédagogie :**
    - échec à répétition à l'examen de langue française.
    - Difficultés rédactionnelles et en lecture (spécialité de Mylène)
    - Champ d'intervention plus large : stratégie gestion du temps, gestion du stress, procrastination.
  - **Motifs d'accompagnement en psychologie scolaire :**
    - Difficultés dans la gestion et l'organisation du travail
    - Dans les stratégies d'apprentissage (notamment mais pas exclusivement en lien avec un TDA/H ou un trouble des apprentissages)
    - Difficulté avec le directeur de maîtrise/ thèse
    - Soutien à la motivation et à l'engagement des étudiants au doctorat (50%d'abandon)
    - Trouble anxieux : stress, anxiété de performance<sup>6</sup>
    - Si la demande porte sur une dimension hors des études, les psychologues renvoient vers la cellule de soutien psychologique

**3. Intervention spécialisée :** Etudiants ne répondant pas bien aux interventions ciblées (pb de santé mentale grave, étudiants étrangers ..)

*Modalité d'intervention :*

- Collaboration avec le soutien au études de Prise II (qui travaille avec les étudiants ayant une pathologie mentale grave) SASESH, étudiants étrangers (aide en français, accompagnement personnalisé, problématique d'isolement) et l'ensemble des ressources de l'UQAM et avec les ressources externes.

*Certains des outils utilisés :*

---

<sup>6</sup> Comment comprendre l'omniprésence de l'anxiété de performance ? La surstimulation/sursollicitation, le nombre conséquent de personnes qui retournent aux études et qui doivent concilier famille/études voire famille/études/travail, la place importante des loisirs dans la vie des étudiants qui les amènent à faire beaucoup d'activités, l'existence d'une compétition dans certaines filières car les places sont limitées, la comparaison avec les pairs, difficultés d'adaptation des étudiants brillants qui n'avaient pas besoin de travailler pour réussir jusque là, étudiants étrangers qui rencontrent des difficultés avec la langue. Le *burn out académique* est davantage visible dans les études supérieures (maîtrise et doctorat).

- **SAMI-PERSEVERANCE** : vient de la TélUQ dont la fondatrice est Louise Sauvet (enseignante spécialiste des TIC). L'objectif initial du projet était de regrouper tous les dispositifs qui existaient déjà en les compilant sur une même plateforme. L'établissement achète une licence annuelle (de tête Liliane l'estime à 700dollars par an).  
L'outil semblait contenir trop d'informations. Un travail a donc été fait pour identifier les ressources pertinentes.
- **Trousse d'aide à la réussite** : Outil papier au départ (et fruit d'un travail conjoint avec les conseillers d'orientation et les psychologues) qui est sur le site web maintenant. L'outil est remis en question car cela double beaucoup avec d'autres contenus qui sont par ailleurs dans le site.
- **Ccdmd** : > site pour l'amélioration en français. Très bien fait apparemment.
- **Panopto** (outil similaire à POD, complété par un chat en ligne pour poser des questions ciblées sur une slide plus spécifique à l'enseignant) >> en cours de réflexion sur l'utilisation de l'outil pour créer des modules d'autoformation en ligne

#### LIEN AVEC LE SERVICE PEDAGOGIE :

Peu de lien car la vision de la direction ne va pas dans ce sens là même si l'équipe semble considérer la pertinence de cette connexion. Hypothèse d'une crainte existante que l'équipe « s'ingère » dans les enseignements.

#### d. Le centre sportif :

- Tous les étudiants y ont accès par le biais d'une cotisation (obligatoire mais distincte de la cotisation pour les services conseils).
- 250 000 entrées par année.
- 5 millions de dollars pour le fonctionnement du centre sportif.
- Lieu important de socialisation qui offre une multitude d'activités (notamment des activités tendances : yoga, poteau piscine : ).
- Ouverture de 7h à 23h.
- Le centre emploie 250 étudiants qui dispensent des formations sportives.
- Etudiants athlètes encadrés en terme d'organisation du travail par un tuteur (temps partiel de 15H par semaine). Le club sportif n'est pas une entité de l'UQAM ce qui explique pourquoi ils disposent de leur propre service.
- Programme #SantéCS : sur les 8 défis de la santé (tabagisme, alimentation, ...) repose sur l'idée que l'activité sportive permet également une meilleure organisation dans sa scolarité et participe à la RE. Ce programme permet aussi de toucher aussi des étudiants qui ne solliciteraient pas les services conseils pour aborder les questions liées à la RE.
  - Ateliers de formation, avec 12 thématiques (24 CAD pour le trimestre) > concerne une 60ème d'étudiants. Non obligatoire, s'inscrit dans une démarche volontaire. Certaines activités sont proches de celles offertes par les services-conseils (gestion du temps, stress, créativité).
  - Projet SCORE (Sportif, ses capacités de Concentration, d'Organisation, de Relaxation et d'Étude) s'inscrit dans un des 8 défis (Equilibre psychologique) : SCORE est un programme d'entraînement physique (musculaire et cardiovasculaire) doublé d'un programme d'entraînement aux habitudes de vie et aux habiletés de réussite.

-----

#### e. SSĀ : Service de soutien académique :

Service aux missions diverses (gestion de l'offre de formation, évaluation des enseignements, commission disciplinaire, prix d'excellence, pédagogie universitaire)

- Soutien dans la gestion des programmes :

- Création des programmes (premier cycles, cycles supérieurs, mais également les programmes qui ne mènent pas à un grade (perfectionnement) : ex : certificat en management), modification et évaluation
- Garant que les programmes obéissent aux normes établies et lois
- Assignation des salles de cours mutualisées
- Soutien à la réussite académique :
  - Responsable des bourses d'excellence et des prix académiques (au cycle supérieur les étudiants boursiers représentent 700/4000 étudiants).
  - Prix d'excellence en enseignement pour les enseignants qui débudent et pour les enseignants en fin de carrière, pour les chargés de cours également qui reposent sur des critères établis.
- Depuis mai 2013, CFSA (Centre de formation en soutien à l'académique) :
  - Formation à l'intention du personnel enseignant (inclura dès cette année les post-doctorants)
  - Formation pour les nouveaux enseignants/ chargés de cours (4 jours de formation qui est un condensé du programme de formation ; participation sur la base du volontariat)
  - Commencent à avoir des demandes de groupes de co-développement qui émergent
  - Formation à la gestion académique (pilotage) : formation à la réglementation du personnel de soutien ou des responsables administratifs, techniques, des doyens..

Veulent repenser l'évaluation des enseignements : trop utilisée pour l'évolution de carrière (et donc évaluation de l'enseignant).

Pas d'approche par compétences.

Forces :

Un même lieu pour tous les services à l'étudiant (sauf handicap)

- L'orthopédagogie
- L'approche d'empowerment de l'étudiant
- La formation des gestionnaires de scolarité à l'aide à la réussite
- La lutte contre l'isolement de l'étudiant
- Le modèle de l'université employeuse de ses propres étudiants (+ solidarité étudiante)
- L'idée du « défi de la semaine » pour motiver les étudiants à mettre en place des stratégies d'apprentissage

A voir :

Sur les prix d'excellence en pédagogie :

[http://www.canalsavoir.tv/videos\\_sur\\_demande/journees\\_pedagogie\\_universitaire](http://www.canalsavoir.tv/videos_sur_demande/journees_pedagogie_universitaire)

Sur la procrastination : <https://blogue.uqtr.ca/evenements/debut-des-ateliers-passez-a-lact-dans-vos-etudes/>

## **Compte rendu Rencontre Université du Québec à Trois-Rivières**

---

Vendredi 20/10/2017

**Présence :**

- François René Lord (Directeur Services aux étudiants)
- Caroline Prud'Homme (Dir. Adj.)
- Caroline Vézina (Spécialiste en sciences de l'éducation, Soutien à l'apprentissage, SAE)
- Véronique Myre (Conseillère aux activités étudiantes, Soutien à l'apprentissage, SAE)

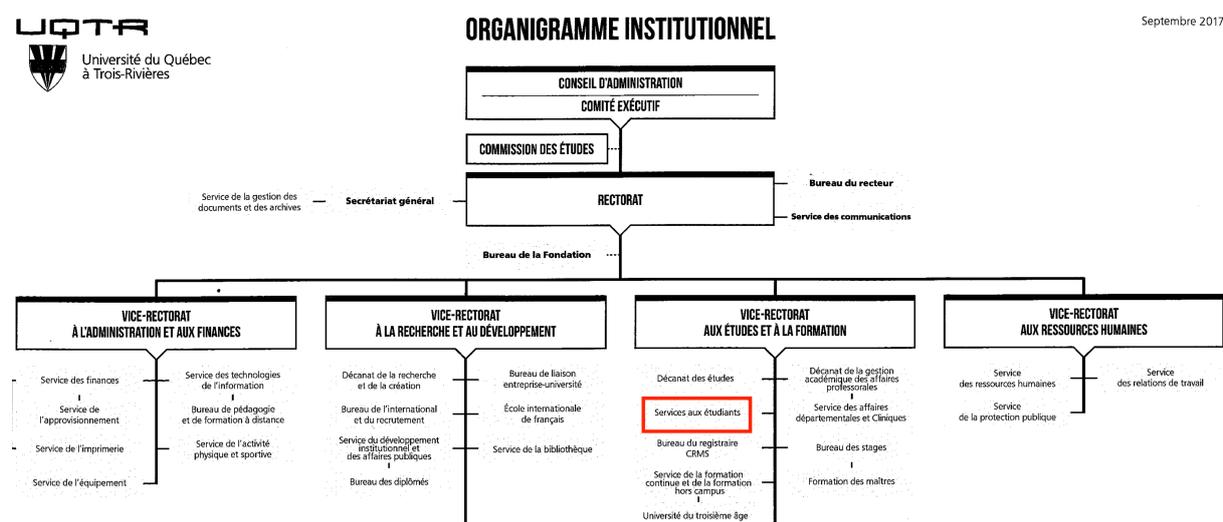
## Éléments généraux de contexte :

L'UQTR fait partie du [réseau des UQ](#) (Université du Québec) dont la philosophie est l'accessibilité aux études en offrant de bonnes conditions de vie et d'études ; ce qui explique les structures de petite taille qui maillent le territoire, l'adaptation aux spécificités des publics : parents, habitants éloignés, personnes en situation de handicap, ... . La place des étudiants y est forte et les décisions sont prises conjointement par enseignants et étudiants.

L'UQTR accueille plus de 14330 étudiants (dont 82% au premier cycle)<sup>7</sup>. Parmi eux, on compte plus de 1500 étudiants internationaux en provenance de 72 pays différents. L'UQTR c'est plus de 93000 diplômés décernés à 75000 diplômés depuis 1969 ; 280 programmes, 55 unités de recherches agréées (22M CAD de budget en recherche), 27 départements et 3 écoles ainsi que plus de 80 cours en ligne. L'établissement comprend plusieurs cliniques universitaires et communautaires (cette dernière s'adresse à une clientèle plus défavorisée).

L'équipe a observé une véritable évolution des caractéristiques du public étudiant depuis les années 80-90. La moyenne d'âge des étudiants actuels est de 28 ans en raison notamment d'un grand nombre d'adultes qui font un retour aux études.

## Positionnement, historique et composition du SAE :



Le SAE est rattaché au Vice Rectorat aux études et à la formation (cf. Organigramme précédent).

Il naît d'un groupe de travail créé en 2007 sur la RE qui devient en 2008 un Bureau de la Réussite étudiante qui se veut être un catalyseur de toutes les initiatives en faveur de la RE. De 2008 à 2013, le plan quinquennal du Bureau de la RE est réalisé puis le bureau est fusionné aux SAE et deviennent alors les Services aux étudiants et à la RE avant de reprendre le nom de SAE en 2014 adoptant un modèle de soutien à la réussite (avec des services périphériques et un leadership partagé entre différents acteurs). L'équipe rapporte que la réflexion institutionnelle est moins présente qu'à l'époque du bureau. La démobilisation des équipes pédagogiques sur la question de la RE inquiète l'équipe du SAE qui considère que la RE est l'affaire de tous. Cela pose la question de l'accompagnement des enseignants dans ces réflexions (concours de projets, soutien financier, ...).

<sup>7</sup> De même que pour les autres établissements rencontrés, l'effectif global baisse. Il n'existe pas d'autre établissement de taille comparable.

### Enjeux actuels du SAE et du réseau des UQ :

- Poursuivre le suivi d'impact de certaines mesures sur la RE mais cela est complexe à étudier car la RE est multifactorielle
- Créer des tableaux de bord pour suivre les étudiants (par les directions des composantes notamment)

### Activités et fonctionnement du service aux étudiants :



35 personnes oeuvrent pour accueillir, accompagner et conseiller les étudiants afin de leur permettre de favoriser leur développement global et d'actualiser leur plein potentiel au cours de leur expérience universitaire. Le logo créé par les étudiants évoque cette idée et représente un étudiant qui « jongle avec toutes les facettes de sa vie ».

Le SAE comprend 3 dimensions :

- Service d'aide (50 000 demandes par an)
- Développement des compétences (formation, mentorat)
- Vie étudiante sur le campus

Ces 3 dimensions sont réparties en 5 sous-services :

- Aide financière aux études
- Orientation et emploi
- Accueil et vie étudiante
- Psychologie et santé
- Soutien à l'apprentissage

Une étude des difficultés liées aux stratégies d'études (+ de 30% de répondants) réalisée en 2015 a permis de définir les principales difficultés constatées (chez le tiers d'étudiant ayant déclaré avoir des difficultés dans ses stratégies d'études). Les principales difficultés sont :

- Procrastination (23%)
- Gestion du temps (21%)
- Maintenir sa concentration (18%)
- Se préparer aux examens (10%)
- Concilier famille/étude (8%)
- Prendre des notes de cours (6%)

### Secteur du soutien à l'apprentissage du SAE :

Le secteur du soutien à l'apprentissage a mis en place plusieurs dispositifs et actions :

#### 1) Prospère et ICOPE

**ICOPE** est une enquête (questionnaire à remplir en ligne) développée au niveau de l'UQ qui vise à mieux connaître les étudiants et à croiser les données avec celles disponibles afin de mieux adapter l'accompagnement et de comprendre la dynamique d'accès au diplôme (persévérance étudiante); ce projet a pour but d'offrir aux intervenants du réseau des données synthétisées et des indicateurs pour les aider à développer des mesures encourageant la réussite.

Le principal défi est celui du taux de participation qui est inférieur à 30% (ce qui pourrait s'expliquer par le fait qu'il y ait eu 3 sondages en même temps lors de la dernière collecte). L'équipe évoque l'importance de l'ergonomie de l'outil et de la possibilité d'y accéder depuis son téléphone.

**Profil de Succès PERSONNEL des Etudes (PROSPERE)** est le « bébé » d'ICOPE (questionnaire en ligne -bac / maîtrise - ; 10 minutes pour répondre). Le questionnaire a été développé au niveau du réseau de l'UQ (contacter le siège de l'UQ pour avoir plus d'infos). Son objectif est de permettre à l'étudiant de découvrir le plus tôt possible ses forces et ses faiblesses (par rapport à 17 indicateurs identifiés comme facteurs influençant la RE) et de le sensibiliser aux conditions de réussite.

Les thématiques abordées sont relativement globales (gestion du temps, gestion des finances, des apprentissages ...) et portent sur toutes les sphères qui sont traitées dans le SAE. Après remplissage du questionnaire, le profil personnel (anonyme et confidentiel) est envoyé à l'étudiant. Selon ses caractéristiques l'étudiant voit des indicateurs et est renvoyé vers les services concernés.

## 2) Lieux d'études dynamiques

Ce projet a été mis en place pour les étudiants en situation de handicap uniquement au départ, puis dans une logique CUA<sup>8</sup>, il s'est étendu à tous. Ce projet vise à accompagner une 20ème d'étudiants souhaitant allier éducation physique et travail intellectuel ; ce qui vient du constat que les étudiants en période d'examen ne parviennent pas à maintenir de saines habitudes de vie et que cela permet de mieux focaliser l'attention des personnes ayant un TDA/H.

Du mobilier permettant de bouger (tabourets HOKKI, disque assis, bandes élastiques chaise/pupitre, pédalier) ainsi que 2 stations avec des vélos-études sont intégrés dans le centre sportif et à la bibliothèque (ce qui permet également aux étudiants de le découvrir).

L'étudiant va pouvoir combiner périodes d'exercices et d'études semi-encadrées pendant lesquelles il est accompagné à bouger durant la période de révision ou entre deux périodes de révisions. Ce projet est réalisé en collaboration avec différents départements : kinésiologie, ergothérapie.

## 3) Ateliers de stratégies d'études efficaces (entre 2h et 2h30)

Les ateliers sont accessibles à tous les étudiants. Les étudiants sont outillés durant les ateliers et partent systématiquement avec de la documentation. Les ressources des ateliers, ainsi que les contenus présentés existent en ligne où il sont présentés de façon très interactive (la mise à disposition des formations en ligne n'a pas entraîné une baisse de participation). Les ateliers sont évalués par les étudiants (en ligne dans la majorité des cas). A la suite des ateliers des rencontres individuelles sont proposées aux étudiants qui souhaitent avoir un suivi.



Les ateliers couvrent les thématiques suivantes :

- **Gestion du temps** : faire un horaire d'étude de façon efficace, avoir un bon équilibre vie perso/études ; méthode 40/10/10

---

<sup>8</sup> Conception Universelle de l'Apprentissage

- **Préparation examen** : fiches, flashcards, comment répondre aux QCM, comment répondre aux questions à développement ...
- **Initiation aux logiciels word, Antidote et PPT** : comment faire une table des matières automatiques, paginer ...
- **Lecture et prise de notes** : comment lire efficacement, lecture rapide un peu abordée – recours à vidéos déjà existantes car nécessite beaucoup de matériel –
- **Cartes heuristiques** : « le pouvoir des cartes » est illustré par des exemples de cartes
- **Gestion de l'anxiété** : [Ateliers KORSA](#)

Sur le site, à l'endroit où les inscriptions pour les ateliers se font, des rencontres individuelles (60min. max.) sont proposées aux étudiants comme **une alternative aux ateliers**. L'approche individuelle permet également de faire un suivi à plus long terme au besoin.

#### 4) Accompagnement individuel aux stratégies d'études :

Se fait en présentiel, en ligne, au téléphone ou par courriel. Il est demandé en amont aux étudiants de définir leur demande. La première rencontre sert à faire le tour de leur environnement d'étude, les stratégies d'études utilisées (ce qui a fonctionné ou non) ; ce bilan permet d'identifier le nœud du problème rencontré par l'étudiant. A une époque l'équipe utilisait un canevas pour guider le premier échange mais à présent leur expérience leur permet de le faire sans filet. L'équipe ne s'appuie pas sur PROSPERE.

Les thèmes couverts sont :

- la motivation : « Etes-vous satisfait de votre programme ? », « Avez vous un plan de carrière ? »
- l'organisation des travaux en équipe,
- la conciliation études/famille/travail,
- la lecture (thème le plus demandé mais dans la majorité des cas le problème de base est la gestion du temps)

#### 5) Centre d'aide en français

Le CAF propose notamment des **toastmaster** (rencontres oratoires) à raison d'une rencontre par mois où un étudiant vient présenter un point devant un groupe et les autres étudiants lui donnent un feedback (cf. site sae : [www.uqtr.ca/sar](http://www.uqtr.ca/sar)).

Le CAF propose également des ateliers : processus de recherche pour les cycles supérieurs, révision grammaticale, rédaction pour le TECFEE, ... .

Autrement le CAF met en place un certain nombre d'action notamment le mentorat.

#### 6) Mentorat et cyber-mentorat

Pour le mentorat des étudiants qui ont réussi leurs cours sont recrutés (difficulté à pourvoir toutes les places) pour accompagner individuellement ou en groupe les étudiants.

La sélection des candidats se fait sur la base de leur moyenne, de leur intérêt / expérience sur la relation d'aide, du leadership et d'entrevues individuelles. L'idée n'est pas forcément d'avoir les étudiants les plus brillants car l'écart pourrait être trop important entre l'étudiant et le mentor.

Les mentors recrutés bénéficient d'une formation de 3h : volet logistique (fonctionnement du mentorat, utilisation des courriels), volet pédagogique (comment s'adapter aux étudiants, écoute active, gestion du conflit, ...) ; encore

une fois la formation est accessible en ligne et en présentiel. A la fin de la session tous les mentors se rencontrent pour échanger ; certains mentors sont là depuis 8 ans (souvent ce sont des étudiants qui veulent se diriger vers l'enseignement). Des temps de rencontre entre anciens mentors et nouveaux sont organisés pour leur permettre d'échanger sur la pratique. Facebook est également utilisé pour échanger sur les pratiques et à un catalogue d'outils pédagogiques est accessible.

Les étudiants font une demande de mentorat. Les groupes ne sont pas formés au démarrage de la session. Une rencontre avec mentors est organisée au besoin avant mais autrement l'étudiant le rencontre à la mi-session de façon plus formelle pour faire un point (ce qui va, ne va pas, perspective d'amélioration). Le mentor complète un journal de bord (cf. Véronique Myre pour obtenir la trame), des fiches de suivi et des feuilles de temps afin de faire un suivi.

Pour procéder au jumelage : les mentors remplissent une offre de service où ils indiquent leurs disponibilités pour les combiner avec un étudiant ayant les mêmes critères (considérant les besoins et les disponibilités)

Les étudiants sont informés du cadrage des rencontres. L'étudiant complète une fiche d'appréciation à la fin de mentorat.

Les cours sélectionnés pour bénéficier du mentorat sont identifiés avec l'aide des directeurs de programmes (cours réputés difficiles), surtout en première année de baccalauréat. Il est important de rassurer l'enseignant sur le fait que le mentor n'ira pas à contre sens de ce qui est dit en cours.

### **7) Groupes d'étude (démarrage du projet)**

Les étudiants peuvent créer un groupe d'étude (via page en ligne). Les étudiants peuvent s'inscrire en indiquant nom/disponibilités et indiquent s'ils veulent étudier avec quelqu'un de leur programme ou non. L'équipe valide les fiches des étudiants avant de les mettre en ligne et les étudiants vont aller eux mêmes se jumeler.

### **8) Temps de rencontre entre le personnel du SAE et les étudiants**

Il est important de fédérer la communauté. Des exemples d'actions réalisées pour soutenir la persévérance étudiante :

- Distribution de pommes avec un petit mot d'encouragement
- En avril ne te décourage pas d'un fil : entremêle sport, nourriture, encouragement (tirage au sort d'un mot d'encouragement écrit par un personnel de l'université) ; très bien reçu par les étudiants
- Journée de la persévérance scolaire
- Projet d'ajouter des mots d'encouragement sur les miroirs des toilettes sur le campus

### **9) Autres actions et dispositifs**

D'autres éléments existent :

- Babillard de cycles supérieurs
- Projet de soutien à la RE
- Soutien aux étudiants en situation de handicap

### **Constats faits par l'équipe du SAE sur les facteurs de réussite :**

- L'importance de favoriser des apprentissages individuels et personnalisés qui sont adaptés au rythme de l'étudiant
- De proposer aux étudiants en difficultés une approche adaptée en fonction de leurs particularités et de leurs besoins

- De penser une organisation des SAE adaptée : horaires, outils/formations accessibles par différents moyens...
- De collaborer avec les équipes pédagogiques
- De ne pas rendre obligatoire la participation aux ateliers (moins de motivation)
- De disposer de suffisamment de ressources humaines pour faire un accompagnement de qualité.

*Ressources à consulter :*

*Solange te parle : vidéo sur la façon de comprendre le Québécois.*