Soutien aux étudiantes et étudiants à distance : analyse des pratiques des conseillères et conseillers de l'AQICESH dans le contexte de la pandémie de COVID-19

AQICESH
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE INTERUNIVERSITAIRE DES CONSEILLERS AUX ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP

CRISPESH 10 ans
Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap

Contributions

Conduite de l'étude et rédaction du rapport :

Leslie Dubent, professionnelle de recherche au CRISPESH,
avec la collaboration d'Émilie Robert, directrice de la recherche
et du transfert au CRISPESH.

Comité d'orientation de l'AQICESH :

Gilles Ouellet, président
Conseiller à l'accueil et à l'intégration, UQAM

Linda Lavoie, vice-présidente
Conseillère en services aux étudiants, UQAT

Brigitte Dagneau, trésorière
Conseillère ACSESH, Université Laval

Contribution à la mise en page :
Hélène Gauthier

Pour citer ce document :

CRISPESH, AQICESH. (2021). *Soutien aux étudiantes et étudiants à distance : analyse des pratiques des conseillères et conseillers de l'AQICESH dans le contexte de la pandémie de COVID-19*. Montréal : CRISPESH/AQICESH.

Table des matières

1. Contexte 5
2. Objectifs et méthodes 5
3. Résultats 7
   - 3.1 Les impacts de la pandémie sur les services 7
     - a. Augmentation de la demande des ÉÉSH 7
     - b. Rôle de pivot des conseillères et conseillers 7
     - c. Mise en place d'approches inclusives 8
   - 3.2 Impacts de la pandémie sur la pratique à distance 8
     - a. Perceptions des conseillers.ères quant à la pratique à distance 8
     - b. Répartition du temps de travail des conseillers.ères 9
     - c. L'organisation et le fonctionnement des services 10
   - 3.3 Les pratiques de soutien à distance 10
     - a. Communication 11
     - b. Soutien direct aux ÉÉSH 13
     - c. Sensibilisation et soutien au corps professoral 16
     - d. Ajustement des accommodements 18
     - e. Approches et activités inclusives pour tou.te.s les étudiant.e.s 22

Conclusion 24

Annexe : Guide d'entrevue 25

1. Contexte

L'Association québécoise interuniversitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap (AQICESH) a notamment pour mission de valoriser et diffuser les outils et pratiques en lien avec l'expertise professionnelle de ses membres. Aussi, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, forçant l'enseignement et le travail à distance, les conseillères et conseillers aux étudiants et étudiantes en situation de handicap (ÉÉSH) ont dû faire preuve de créativité et d'adaptation pour maintenir et adapter leur soutien aux étudiantes et étudiants.

Dans ce contexte, répondant à un mandat de l'AQICESH, le CRISPESH a analysé les pratiques de soutien aux ÉÉSH à distance mises en place pendant la pandémie de COVID-19.

2. Objectifs et méthodes

L'objectif principal de cette étude était d'identifier les pratiques mises en place par les conseillères et conseillers aux ÉÉSH dans les établissements universitaires dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et du travail à distance.

Pour répondre à cet objectif, 16[1] conseillères et conseillers de 15 établissements universitaires (sur les 17 que regroupe l'AQICESH) ont participé à l'étude, incluant des entrevues exploratoires (n=10 participant.e.s) et un atelier collaboratif (n=21 participant.e.s).

Pour la première étape, les entrevues[2] ont été menées à l'aide d'un guide d'entrevue semi-dirigée (présenté en annexe). Le guide a été construit de manière à explorer les défis rencontrés par les conseillères et conseillers dans le contexte de la pandémie et identifier les solutions ou bons coups mis en œuvre pour pallier ces défis. La littérature, et en particulier l'étude de Philion *et al.* sur le rôle des conseillers aux étudiants en situation de handicap à l'université[3], a permis d'identifier les domaines d'activités principaux du rôle de conseiller qui ont été utilisés pour structurer la discussion. L'analyse des données issues des entrevues a été effectuée selon une approche déductive, à l'aide d'une grille d'analyse[4]. Ces données ont alors permis d'élaborer un cadre d'analyse des pratiques pour l'atelier, regroupant les quatre grands domaines d'activité :

i) La communication avec les ÉÉSH;
ii) Le soutien direct aux ÉÉSH;
iii) La sensibilisation et le soutien au corps enseignant;

---

[1] Cinq conseillers et conseillères ont participé à la fois aux entrevues exploratoires et à l'atelier collaboratif

[2] Huit entrevues individuelles et une entrevue en binôme

[3] Philion, R., Doucet, M., Côté, C., Nadon, M., Chapleau, N. & Laplante, L. (2016). *Le rôle des conseillers aux étudiants en situation de handicap à l'université : perspective multidisciplinaire*. Éducation et francophonie, 44 (1), 96–116.

[4] Gale et al.: *Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research*. BMC Medical Research Methodology 2013 13:117.

iv) L'ajustement des accommodements.

Pour la deuxième étape, l'atelier s'est tenu sur la plateforme Zoom pour les présentations et les périodes de discussion. En parallèle, la plateforme Beekast a permis des activités interactives pour un partage et une rétroaction sur les pratiques. L'analyse des données issues de l'atelier a complété les résultats issus des entrevues exploratoires et a permis de répondre aux deux questions suivantes :

1. Qu'ont fait les conseillères et conseillers pour s'ajuster et répondre aux besoins de la pratique à distance?
2. Quels sont les "bons coups" identifiés?

Un "bon coup" est une pratique jugée efficace par les conseillères et conseillers, à partir des rétroactions partagées par les étudiant.e.s et le corps professoral.

Pour caractériser un bon coup, nous avons utilisé les quatre critères suivants :

- La pratique est pertinente pour répondre aux besoins de l'exercice à distance, en les anticipant : c'est-à-dire qu'une fois des besoins identifiés (relatifs au soutien des étudiantes et étudiants ou de l'organisation du travail des conseillères et conseillers), de nouvelles pratiques sont mises en place qui permettent d'apporter une solution aux difficultés qui pourraient être rencontrées avant qu'elles n'apparaissent;
- La pratique peut profiter à l'exercice de tous et toutes : la pratique a permis d'améliorer l'exercice des conseillers et conseillères dans leur soutien aux ÉÉSH ou dans l'organisation de leur travail, et peut être perçue comme profitable aux ÉÉSH;
- La pratique peut être systématisée/institutionnalisée dans le service : c'est-à-dire qu'elle peut être définie d'avance comme la manière de procéder dans une situation donnée et appliquée par tous et toutes ;
- La pratique est facilement réalisable dans les différents contextes, sans enjeux de ressources : elle peut être appliquée indépendamment des ressources humaines ou financières disponibles dans le service et ne dépend pas de la structure organisationnelle de l'établissement.

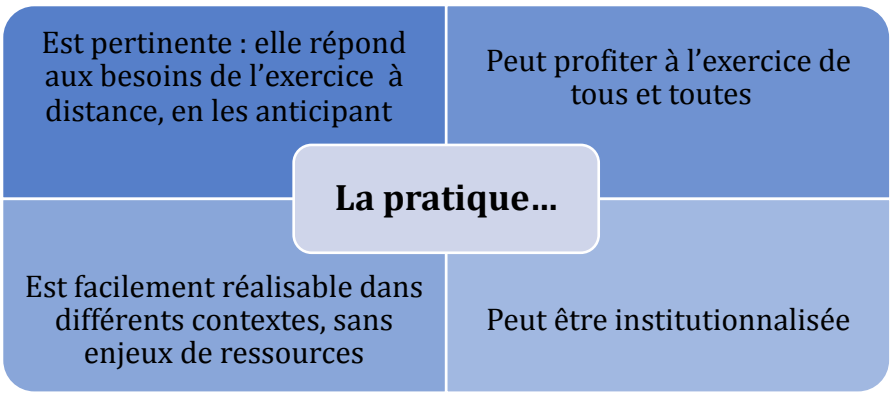

Figure 1- Les quatre critères utilisés pour qualifier un bon coup

3. Résultats

Les sections ci-dessous présentent les résultats combinés des entrevues exploratoires et de l'atelier collaboratif. Tout d'abord, nous mettons en lumière les impacts de la pandémie sur les services, puis les impacts de la pandémie sur la pratique à distance, en abordant les perceptions des conseillères et conseillers d'une part quant à la pratique à distance en général, et d'autre part à la répartition du temps de travail entre les différents domaines d'activité. Les ajustements du travail en interne dans les services sont ensuite décrits. Dans une troisième partie, les pratiques de soutien - direct ou indirect - à distance aux ÉÉSH portant sur les quatre principaux domaines d'activité sont exposées : i) la communication avec les ÉÉSH; ii) le soutien direct aux ÉÉSH; iii) la sensibilisation et le soutien au corps enseignant; iv) l'ajustement des accommodements. Pour chaque domaine, des facteurs liés au contexte qui ont pu soutenir ou faciliter le soutien aux ÉÉSH pendant la situation de pandémie sont abordés. En effet, des facteurs liés à la situation sanitaire de chaque région – et donc aux restrictions imposées par la Santé publique – ainsi que des facteurs organisationnels au sein des établissements ont pu faciliter l'exercice des conseillères et conseillers et la situation des ÉÉSH.

Enfin, la création d'activités ouvertes à tou.te.s les étudiant.e.s ne fait pas explicitement partie du rôle des conseillères et conseillers, mais des exemples intéressants partagés lors des entrevues seront énoncés dans la dernière partie de cette section.

3.1 Les impacts de la pandémie sur les services

a. Augmentation de la demande des ÉÉSH

D'une part, beaucoup d'ÉÉSH qui réussissaient leurs études sans accommodement avant la pandémie se sont retrouvés confrontés à de nouvelles difficultés et ont recouru aux services pour obtenir du soutien. D'autre part, certains ÉÉSH qui avaient déjà un plan d'intervention en ont demandé une révision, et ont sollicité un renforcement de leurs accommodements. Les services étant souvent proches de la saturation, ils ont fait peu de promotion pour éviter de se retrouver dans l'impossibilité d'offrir des services. Cependant, des relais importants, notamment les professeur.e.s, ont permis d'orienter vers les services les étudiantes et étudiants ayant des besoins particuliers.

b. Rôle de pivot des conseillères et conseillers

Dans un environnement à distance où les étudiantes et étudiants ont eu moins de relations directes avec le corps professoral et les différents intervenants, les conseillères et conseillers se sont révélés un point d'ancrage principal.

Aussi, le rôle de pivot des conseillères et conseillers s'est renforcé puisque beaucoup de travail d'organisation a dû être effectué pour améliorer l'environnement d'étude des ÉÉSH. Cela a par exemple inclus la communication avec les programmes/départements, les services administratifs, les services informatiques, le corps enseignant, etc.

Une collaboration étroite avec d'autres services aux étudiants, comme le service de psychologie, a aussi permis la bonne gestion des urgences et la possibilité d'adresser rapidement les étudiantes et étudiants qui ont besoin des différents services. Enfin, les étudiants ayant eu un recours accru à des praticiens hors des établissements universitaires (psychologues, médecins, etc.), les relations à l'externe se sont également amplifiées.

c. Mise en place d'approches inclusives

Des pratiques d'enseignement et d'évaluation inclusives ont été mises en place par le corps professoral pendant les cours et les examens, favorisées par la pratique à distance et largement soutenues par les conseillères et conseillers. Par exemple, on peut souligner le sous-titrage des cours à distance, la possibilité de faire un examen à n'importe quel moment dans une fenêtre de temps prédéfinie, ou encore le recours à différents systèmes de notation pour les évaluations.

En parallèle, la pandémie a accéléré le développement d'approches de soutien inclusives visant tou.te.s les étudiant.e.s. Ces pratiques étaient souvent en réflexion avant la pandémie et face aux difficultés et besoins démultipliés pour une grande partie d'étudiantes et étudiants, leur développement et mise en œuvre se sont retrouvés précipités. Devant les larges bénéfices observés de ces pratiques, elles sont certainement amenées à rester en place au-delà du contexte de pandémie.

3.2 Impacts de la pandémie sur la pratique à distance

a. Perceptions des conseillers.ères quant à la pratique à distance

Du ressenti des conseillères et conseillers, la pratique à distance a été à la fois source de fatigue et d'anxiété, et de stimulation pour renouveler et améliorer ses pratiques.

Figure 2- Nuage de mots généré par la plateforme Beekast lors de l'atelier participatif, en réponse à la phrase suivante « Pour vous, la pratique à distance c'est… »

b. Répartition du temps de travail des conseillers.ères

Les conseillères et conseillers ont répondu avoir consacré la plus garde partie de leur activité aux quatre principales composantes de leur rôle, en proportions quasiment égales :

1. Communication avec les ÉÉSH (28% des points de pondération[5] attribués par les répondant.e.s);
2. Soutien direct aux ÉÉSH (24%);
3. Sensibilisation et soutien au corps enseignant (21%);
4. Ajustement des accommodements (20%).

En revanche, la création d'activités ouvertes à tou.te.s les étudiant·e·s a seulement recueilli 7% des votes.

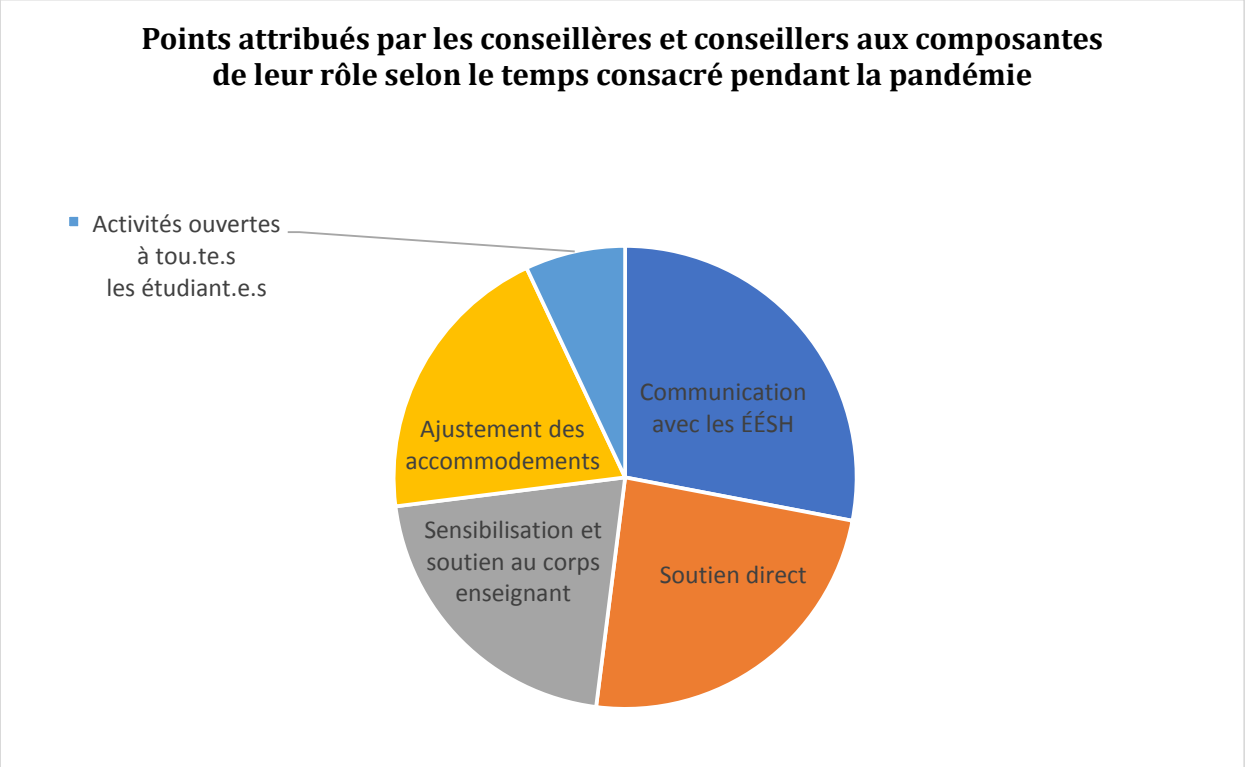

Figure 3- Résultats de l'activité Beekast visant à répartir entre les différentes activités le temps consacré par les conseillères et conseillers dans le contexte de pandémie

[5] Lors de l'atelier, une activité Beekast a permis aux participant.e.s d'attribuer 10 points, répartis au choix, entre les 5 composantes de leur rôle: i) Communication avec les ÉÉSH; ii) Soutien direct aux ÉÉSH; iii) Sensibilisation et soutien au corps enseignant; iv) Ajustement des accommodements; v) Création d'activités ouvertes à tou.te.s les étudiant·e·s.

c. L'organisation et le fonctionnement des services

Au-delà des activités de soutien aux ÉÉSH et de sensibilisation du corps professoral, ainsi que du rôle essentiel de pivot, les services ont aussi dû s'adapter dans leur fonctionnement interne. Six pratiques ont pu être identifiées dans ce domaine :

- Réalisation de **sondages** réguliers pour explorer certains aspects tels que: i) la connaissance des services par les étudiants; ii) les besoins des ÉÉSH dans le nouveau contexte de pandémie (par exemple dans un sondage spécifiquement destiné aux ÉÉSH malentendants et pour qui le nouveau contexte a créé des besoins particuliers se retrouvant non satisfaits par les services reçus jusque-là); iii) la satisfaction quant au nouveau fonctionnement à distance des services ou à la mise en place des protocoles sanitaires si des visites en personne peuvent être effectuées; iv) le bien-être des ÉÉSH.
- Révision des **budgets** du service pour s'ajuster aux nouveaux besoins, en renforçant certains services (comme l'octroi de certains accommodements pour les ÉÉSH malentendants) et en diminuant le financement d'autres activités moins pertinentes dans la pratique à distance.
- Mise en place d'un « **service conseil** » permettant d'offrir des réponses rapides et de mettre en contact un.e membre du corps professoral ou un.e étudiant.e avec la personne-ressource apte à répondre à la question posée ou au besoin identifié, par un processus systématisé (idée en développement).
- **Communication** facilitée par les plateformes (p. ex. Teams) pour obtenir des réponses rapides de la part des collègues.
- **Harmonisation** des moyens de communication au sein de l'équipe.
- **Café virtuel ou réunions** pour échanger sur les pratiques, partager les difficultés rencontrées et s'entraider.

3.3 Les pratiques de soutien à distance

Les sections suivantes présentent, pour chaque composante identifiée du rôle des conseillères et conseillers, d'une part la manière dont la pratique a été ajustée en général pour répondre aux besoins, et d'autre part les bons coups spécifiques mis en lumière.

a. Communication

	Communication au quotidien avec les ÉÉSH	Promotion des services
Les ajustements dans la pratique	• Être flexible et **adapter les moyens de communication** en fonction des besoins de la rencontre/discussion et des préférences des étudiant.e.s • Utiliser des **notifications et rappels** par sms • Partager les informations et actualités par des **infolettres** et les **réseaux sociaux** • Créer un lien avec l'étudiant.e, **prendre le temps** de parler, poser des questions, rassurer et faire preuve d'une écoute empathique pour répondre aux besoins de s'exprimer sur les difficultés du quotidien, amplifiées en période de pandémie • Porter attention à la **formulation des messages**, qui doivent être clairs, précis et concis, notamment lors de communication par courriel • Lors de situations particulières ou urgentes, **offrir un appel téléphonique** dans la journée	• **Accroître la visibilité** des services, en les mettant en lumière sur le site web de l'établissement, en intervenant dans les cours synchrones pour une présentation aux étudiant.e.s nouvellement inscrit.e.s, etc. • Publier régulièrement sur les **réseaux sociaux** (au moins une fois par semaine) pour informer des actualités et de la vie du service
Les bons coups	• Assurer un **accueil en plusieurs temps** : ○ i) décrire l'environnement de cours à distance (ou le contexte spécifique du moment) et expliciter les défis qu'il peut générer;	• Envoyer un courriel au début de la pandémie à tou.te.s les étudiant.e.s inscrit.e.s aux services pour les **rassurer et les informer du**

	○ ii) accompagner l'ÉÉSH face aux potentielles difficultés rencontrées du fait de sa situation de handicap en faisant écho aux défis mentionnés dans l'étape i). • Gérer les **aspects de confidentialité** spécifiques à la pratique à distance : ○ Développer un formulaire d'entente de confidentialité ○ Assurer la confidentialité du numéro de téléphone ○ Ne pas laisser de message vocal sans avoir la certitude que seul.e l'étudiant.e le consultera ○ S'assurer de la confidentialité des plateformes utilisées (notamment dont les serveurs sont au Canada)	**fonctionnement à distance**, ce qui peut être fait à chaque changement/évolution de la situation • **Recruter un.e étudiant.e** en charge de gérer les publications sur les **réseaux sociaux**
Contextes soutenants		
• Possibilité de prendre rendez-vous sur la plateforme du service, qui génère automatiquement un lien de rencontre et un rendez-vous au calendrier de l'étudiant.e; • Possibilité de proposer une rencontre en personne sur le campus si nécessaire; • Organisation d'évènements par l'établissement à la rentrée pour présenter les services aux nouveaux étudiants (à distance peut être fait avec des stands virtuels).		

b. Soutien direct aux ÉÉSH

	Conseils individualisés pour répondre aux besoins concernant le nouvel environnement de travail	**Activités/ressources permettant de répondre aux besoins largement identifiés**
Les ajustements dans la pratique	• Réaliser une **brève analyse de besoins régulièrement,** à chaque changement de situation, pour adapter le soutien aux circonstances en fonction de la situation dans laquelle se retrouve l'étudiant.e à distance, en lien avec son handicap, et proposer des conseils spécifiques aux nouveaux défis : organisation du lieu de travail organisation du temps de travail planification, etc. • Offrir un **suivi plus rapproché**, notamment aux étudiant.e.s nouvellement inscrit.e.s	• Développer des **stratégies et des ressources** permettant de répondre aux besoins spécifiques créés par la pandémie, liés par exemple à l'**apprentissage en ligne** ou au **bien-être** et à la **santé mentale** (p. ex. ateliers, webinaires, entraide par les pair.e.s)

Les bons coups	• **Recruter un.e étudiant.e en éducation spécialisée** qui peut faire un suivi hebdomadaire avec les étudiant.e.s et alerter les conseiller.e.s en cas de besoin Permet de décharger les conseillèr.e.s et de rassurer les ÉÉSH par des appels réguliers • Intégrer dans l'**échéancier** de l'étudiant.e des **bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie** et en faire un suivi régulier Par exemple prendre une marche chaque jour, organiser les pauses dans le temps de travail comme en présentiel, etc.	• Organiser des **ateliers par groupes** d'ÉÉSH vivant des situations similaires (p. ex : TDA/H dont les besoins ont été plus importants pendant la pandémie) Opportunité pour les ÉÉSH de se soutenir et favoriser l'entraide par le partage d'expérience, tout en permettant aux conseiller.e.s d'offrir des conseils et un soutien spécifique aux situations rencontrées • Mettre en place un **tutorat méthodologique** S'est avéré très utile, notamment pour les ÉÉSH qui se sont retrouvés en difficulté quant à l'organisation en n'ayant plus de vie étudiante structurée par le quotidien sur le campus • Mettre en place un **programme de sensibilisation pour les étudiant.e.s anxieux.ses**

		• Développer une capsule vidéo sur les **conseils liés à la fatigue visuelle et la photosensibilité** Par exemple, comment diminuer la fatigue visuelle à l'écran en gérant mieux les configurations de son ordinateur?

Contextes soutenants

- Recrutement de personnel supplémentaire ou augmentation du temps de travail du personnel à temps partiel pour renforcer les équipes et permettre de fournir les services en répondant aux besoins augmentés : conseiller.e.s, psychologues, travailleurs et travailleuses sociales, orthopédagogues, technicien.ne.s en sous-titrage, conseiller.e santé/bien-être, etc.
- Permission de venir sur le campus pour étudier, être soutenu.e, passer les examens, ce qui peut calmer l'anxiété, permettre de bénéficier d'interprétariat en personne, etc.

c. Sensibilisation et soutien au corps professoral

	Échange d'information et soutien au cas par cas	**Sensibilisation et partage de ressources**
Les ajustements dans la pratique	• Établir un **contact étroit** avec les enseignant.e.s (possibilité d'appeler directement sur un cellulaire pour une question urgente/rapide, communication instantanée sur Teams, etc.) pour, par exemple, répondre rapidement à un questionnement ou à l'inverse corriger un oubli/une pratique néfaste dans une situation particulière	

Les bons coups	• Envoyer un **courriel systématique** aux professeur.e.s à chaque début de session pour obtenir les informations sur les modalités d'examens de la session	• Créer des ressources pour proposer des **réponses globales** à tous les questionnements et besoins d'informations des enseignant.e.s sur les situations de handicap, l'éducation inclusive, leur devoirs, la responsabilité partagée, l'obligation légale d'accommodement, l'adaptation au contexte de pandémie, etc. La créativité des conseiller.e.s a permis de développer ces ressources sur de multiples supports: guides, aide-mémoire, plateformes en ligne, webinaires/séances de questions & réponses, FAQ mise à jour régulièrement en fonction de l'évolution de la situation, balados…

Contextes soutenants

- Décentralisation de la gestion des accommodements et des examens des ÉÉSH et identification d'une personne-ressource dans chaque département/faculté ou à l'inverse rendre responsable chaque conseiller.e d'un département/faculté pour faciliter la communication et les responsabilités.
- Recrutement de personnel (p. ex. technopédagogue) pour développer des ressources ou du contenu.
- Collaboration facilitée avec les départements de soutien à l'enseignement/soutien pédagogique/plateformes de cours à distance pour sensibiliser et outiller sur l'aspect inclusif de la conception des cours et examens
- Existence d'une plateforme de l'établissement qui permet la communication, la mise à disposition de ressources concentrées au même endroit et accessibles à l'ensemble des enseignant.e.s

d. Ajustement des accommodements

	Pour les examens	Pour le soutien dans les études	Aides technologiques et adaptation du matériel
Les ajustements dans la pratique	• S'assurer que les accommodements sont maintenus et que les mesures mises en place ne pénalisent pas certains profils d'ÉÉSH ⇨ Par exemple les questions portant sur le temps supplémentaire, l'impossibilité de revenir en arrière dans les questions aux examens, la fermeture des caméras ont soulevé de nombreuses discussions	• Faire preuve de flexibilité dans l'octroi des services et accommodements	• Adapter l'aide technologique en trouvant des versions gratuites en ligne des logiciels • Favoriser la conversion du matériel de cours/sous-titrage

Les bons coups	• Faire remonter les difficultés rencontrées aux instances décisionnelles de l'établissement pour un appui institutionnel ou faire appel aux instances juridiques : ⇨ Ces approches ont permis de mener à : ○ des discussions permettant de mettre en balance le risque de plagiat et les pratiques adaptées aux ÉÉSH, ○ des solutions comme l'envoi de messages au corps professoral par les instances décisionnelles, l'inclusion de certaines pratiques dans les politiques, l'ajout de pratiques dans la liste des accommodements sur la base de preuves juridiques Par exemple, l'interdiction du retour en arrière, jugé non déraisonnable, a pu être considéré comme un accommodement dans un établissement	• Élargir l'offre de services dans des cas particuliers Par exemple : Octroyer une aide à la prise de note pour les cours de type asynchrone, ou permettre aux personnes malentendantes de bénéficier de transcription et sous-titrages	• Systématisation de la **demande d'autorisation** aux professeur.e.s pour la transcription, l'interprétariat, etc., par des processus et modèles de documents • Développement d'une **application mobile** pour le tutorat qui permet le rechargement de crédits (par les services) et la gestion des séances (directement par l'étudiant.e) • Remplacement de l'accompagnement physique offert aux ÉÉSH ayant des troubles moteurs par des **accompagnateurs à distance** et l'achat d'une licence leur permettant l'utilisation à distance de l'ordinateur de l'étudiant.e

	• Négocier des **pratiques alternatives** avec les professeur.e.s Utilisation de différentes méthodes : surveillance à distance (sur Teams ou autre); mise en place d'un numéro d'appel à contacter en cas d'urgence… • Pour les examens, instaurer une possibilité de **prise de contact** pour signaler une urgence et arrêter le temps en cas de besoin Par exemple, ajuster le nombre de questions par page lorsque le retour en arrière n'est pas permis dans les examens		

Contextes soutenants
• Possibilité de se rendre sur le campus pour passer les examens. • Recrutement de personnel de soutien dédié à la conversion du matériel, de lecteurs/lectrices, de technicien.ne.s en sous-titrage, etc. • Collaboration facilitée avec les équipes des technologies de l'information

e. Approches et activités inclusives pour tou.te.s les étudiant.e.s

Bien que les participant.e.s à l'atelier ont seulement attribué 7% des points de pondération à la quantité de travail dédiée à la création d'activités et de ressources destinées à tou.te.s les étudiant.e.s (au-delà des ÉÉSH bénéficiant des services), de nombreuses ressources élaborées en ce sens ont été partagées lors des entrevues et sont regroupées dans le tableau ci-dessous.

Ressources et activités ouvertes à tou.te.s les étudiant.e.s	
Outils technologiques	**Sous-titrage** systématique de tous les cours.
	Boîte à outils virtuelle développée en collaboration par différents services dont les services de soutien aux ÉÉSH, la bibliothèque, le centre de prestations virtuelles, qui inclut diverses informations regroupées en sections : mon environnement d'apprentissage numérique, mes stratégies d'apprentissage…
	Site web comprenant des ressources sur les stratégies d'apprentissage, associé à une programmation de **mémos** dans le portail étudiant incluant des notifications aux moments clés du calendrier de l'étudiant.e (par exemple avant un devoir à rendre). Ressource offerte à tou.te.s les étudiant.e.s au 1er cours, en envoyant des messages brefs et en donnant la possibilité d'explorer plus en détail les outils/ressources par le biais des références partagées[6].
	Évaluation de l'accessibilité web de tous les contenus, en sollicitant la participation des ÉÉSH pour les phases tests et les corrections.
Activités de soutien	« **Ateliers réussite** » organisés par une orthopédagogue au sein d'un cours (à la demande d'un.e professeur.e).
	Évolution d'un programme de soutien comprenant des **activités** diverses (p. ex. de la méditation, des activités physiques), un soutien aux **stratégies d'apprentissage** (p.ex. des ateliers hebdomadaires portant sur un sujet spécifique - organisation, gestion du temps, procrastination, bonnes méthodes de travail, etc.) et aux **saines habitudes de vie** :

[6] Exemple du programme Just in Time développé par la TÉLUQ : https://r-libre.teluq.ca/1809/

	programme ciblant initialement les étudiant.e.s présentant un TDA/H, puis tous les ÉÉSH, et enfin l'ensemble des étudiant.e.s. Dans un deuxième temps, évolution en un cours qui donne un crédit hors programme[7].
	Renforcement ou création de services de **mentorat** accessibles à tou.te.s les étudiant.e.s, incluant par exemple, la création de groupes de mentorat en ligne avec un tuteur ou une tutrice qui anime le groupe en dehors des séances de travail pour consolider les apprentissages, créer un espace de communication et favoriser la motivation par l'entraide.
	Renforcement ou création de programmes de **pairs-aidants** accessibles à tous les étudiant.e.s.
	Ouverture d'une **ligne téléphonique d'urgence** pendant les vacances (initialement créée pour les étudiant.e.s en résidences, mais ouvertes à tou.te.s les étudiant.e.s cette année).

Conseils pour le recrutement des tuteurs et tutrices :

- Si aucun.e étudiant.e n'est disponible dans les cycles supérieurs, intégrer des étudiant.e.s performant.e.s du programme (qui font souvent preuve d'une grande motivation)
- Créer une banque de tuteurs et tutrices, évalué.e.s par des professeur.e.s
- Structurer la position de tuteur ou tutrice en offrant une formation, un guide et des outils

[7] Exemple du programme NeuroFocus développé par l'ÉTS https://www.etsmtl.ca/activites-et-services-aux-etudiants/services-aux-etudiants/neurofocus#:~:text=Le%20programme%20NeuroFOCUS%20allie%20technologie,%C3%A9chappe%20pas%20%C3%A0%20cette%20r%C3%A9alit%C3%A9

Conclusion

Les bons coups présentés dans ce rapport ne sont pas des recommandations. Il s'agit plutôt d'une boîte à idées que les conseillères et conseillers pourront utiliser pour bonifier leur pratique.

Aussi, il est important de noter qu'il s'agit ici de "bons coups" identifiés par les conseillères et conseillers.Dans le cadre de cette étude, nous n'avons en effet pu inclure la perspective des étudiant.e.s recevant ces services, pour des raisons de faisabilité.

Enfin, sur la base des observations issues de cette étude, quelques suggestions pourront aider à bonifier la pratique des conseillères et conseillers et à aller plus loin dans le partage de bonnes pratiques entre les établissements, par exemple :

- Favoriser la mise en place de pratiques qui permettent de répondre aux besoins de façon anticipée.
- Tendre à structurer et systématiser ces pratiques dans les services.
- Constituer une banque de ressources (p. ex. documents, sites web, capsules vidéo) sur laquelle les conseillères et conseillers pourront s'appuyer pour diriger leurs étudiantes et étudiants selon les besoins identifiés. Cette démarche permettrait de mutualiser les ressources entre les différents services et de pallier le manque de temps des conseillers et conseillères pour le développement de nouvelles ressources.

Annexe : Guide d'entrevue

Analyse des pratiques de soutien à distance par les conseillers aux ÉÉSH mises en place pendant la pandémie de COVID-19

GUIDE D'ENTREVUE

Entrevue # _____

École/université: _____

Date: _____

Introduction

Bonjour, mon nom est Leslie Dubent, je suis professionnelle de recherche au CRISPESH, et chargée de conduire les entrevues exploratoires dans le cadre de l'étude sur les pratiques de soutien à distance mises en place pendant la pandémie de COVID-19, pour laquelle le CRISPESH a été mandaté par l'AQICESH.

Merci d'accepter de participer à cette étude. L'entrevue durera environ une heure.

Avant de commencer l'entrevue, avez-vous des questions sur l'entrevue ou le formulaire de consentement éclairé que vous avez signé plus tôt?

Vous avez accepté que l'entrevue soit enregistrée. Je vais donc lancer l'enregistrement.

Heure de début: _____

Partie 1 : Caractéristiques personnelles du / de la conseiller.e

1. Quel est votre poste au sein du service d'aide?

   _____

2. Quelle est votre formation?
   - Conseiller d'orientation
   - Orthopédagogue
   - Autre : _____

3. Exercez-vous votre activité de conseiller.e à temps plein ou à temps partiel?

   _____

4. Combien d'étudiant.e.s accompagnez-vous depuis le début de la pandémie?

   _____

4.a. Ce nombre a-t-il évolué au cours de la période de pandémie?

_____

Partie 2 : Caractéristiques du site

Vous exercez à l'École/Université : _____

1. Concernant les restrictions de Santé Publique mises en place dans le cadre de la pandémie de COVID-19 :

4.a La formation s'est-elle déroulée :
- Uniquement à distance
- En mode hybride
- Les deux
  ⇨ Si les deux, pouvez-vous préciser dans quelles proportions pour l'un et l'autre?

  _____

4.b Sur quelles périodes de temps ces restrictions ont-elles été ou sont-elles appliquées? _____

4.c En termes d'ajustements mis en place pour votre pratique:

- Des jours de présence étaient-ils requis sur le campus? _____
- Vos interactions en distanciel avec les ÉÉSH se déroulaient-elles :
  - Par téléphone
  - En visioconférence

    ⇨ Quelle plateforme utilisez-vous?
  - Les deux
    ⇨ Si les deux, de quelle manière se combinaient-elles?

    _____

    ⇨ L'une des deux méthodes vous a-t-elle apparu plus efficace?

    _____

Partie 3 : Défis et solutions en lien avec votre pratique

Nous allons d'abord aborder les défis rencontrés dans votre pratique.

1. Avez-vous rencontré de nouveaux obstacles à votre pratique de soutien aux ÉÉSH apparus pendant la pandémie?

_____

- ⇨ *Relancer sur les différents domaines de suivi qui pourraient être impactés :*
    - Rencontre initiale
    - Rencontres subséquentes de suivi et d'accompagnement/continuité du suivi
    - Identification des mesures d'accommodement
    - Mise en place des mesures d'accommodement
    - **Continuité des mesures d'accompagnement**
    - Informations (par exemple sur les services complémentaires)
    - **Communication avec les professeurs et/ou instances de l'université**
    - Suivi en contexte de stage
    - Soutien au développement de stratégies d'apprentissage
    - Soutien à l'utilisation des aides technologiques
    - Soutien à la gestion des défis personnels
    - **Promotion du service/sensibilisation des étudiant.e.s**
    - Autre : _____

Pour chaque défi énoncé :

2. Pensez-vous à des solutions particulières, des ajustements ou des nouvelles pratiques mises en place pour répondre à ces défis?

   _____

3. Concernant les services et mesures d'accommodement,
   - Avez-vous noté de nouvelles mesures mises en place qui n'existaient pas avant la COVID-19?

     _____
   - Ou des ajustements des mesures existantes?

     _____

4. Avez-vous noté que les défis rencontrés ont pu être amplifiés dans l'accompagnement de certains groupes d'étudiant.e.s?

   _____

Partie 4: Défis et solutions en lien avec les besoins des ÉÉSH

Nous allons maintenant aborder les difficultés rencontrées plus spécifiquement par les étudiants et étudiantes.

5. Avez-vous observé ou les ÉÉSH vous ont-ils relaté de nouveaux défis auxquels ils ou elles font face depuis le début de la pandémie, et notamment

dans la formation à distance (cours, examens, etc.) ou dans leurs interactions avec vous?

_____

Pour chaque défi énoncé :

6. Pensez-vous à des ajustements ou des nouvelles pratiques mises en place pour répondre à ces défis?

   _____

7. Parmi les pratiques mises en place de fait dans l'enseignement et l'accompagnement à distance, avez-vous noté que certaines peuvent être particulièrement aidantes pour des ÉÉSH?

   _____

   _____

Autres

8. Voudriez-vous partager d'autres informations qui pourraient être utiles à cette analyse des bonnes pratiques de soutien à distance?

   _____

   _____

   _____

Conclusion

Un grand merci d'avoir pris le temps de participer à cette entrevue. Ces informations vont nous aider à construire le sondage en ligne, auquel vous serez invité.e à répondre très prochainement.

Heure de fin: _____

Informations complémentaires :

Établissement francophone/anglophone

Établissement monodisciplinaire ou pluridisciplinaire?

En temps normal, il s'agit d'un établissement de formation :

- En présentiel / À distance / Les deux