



Écouter, comprendre, agir

Rapport 2018-2019

Soumis à David Graham, provost et vice-recteur aux affaires académiques, le 29 avril 2019

uOSATISFACTION



I think it's really cool that you post the number of comments received, issues solved, when it was last updated, and monthly 'Top 5'. This shows that the feedback actually goes somewhere! And the Top 5 includes a range of problems that students might consider too small for the University to fix, but this proves us wrong! Keep at it!

– Un étudiant reconnaissant

Groupe d'action sur la satisfaction étudiante

uOttawa.ca/vice-recteur-etudes/satisfaction



uOttawa



Table des matières

Groupe d'action sur la satisfaction étudiante	1
Mandat	1
Contexte et survol	1
Structure	2
Actions	3
Données générales	5
Académique	8
Professeurs	8
Soutien scolaire et académique	9
Services	12
Infrastructures	14
Recommandations	16
1. Rétroaction avec les professeurs	16
2. Bureaux d'études de premier cycle	16
3. Horaire des examens de fin de trimestre	17
4. Cours d'été	17
5. Aires d'étude	18
6. Services en santé mentale	18
7. Campus sans fumée	18
8. Site de recharge d'appareils électroniques	19
9. Foire alimentaire au Carrefour des apprentissages	19
10. Lignes d'aide	20
Structure permanente proposée	21
Conclusion	23
Annexe A	24
Annexe B	25
Annexe C	26



Groupe d'action sur la satisfaction étudiante

Mandat

Lors de récents sondages nationaux¹, l'Université d'Ottawa s'est trouvée en queue de peloton en matière de satisfaction étudiante. En réponse à ceci, le provost et vice-recteur aux affaires académiques a mandaté un groupe de travail pour identifier les sources de cette insatisfaction ainsi que des solutions possibles.

Contexte et survol

Les étudiants attachent beaucoup d'importance à la relation de confiance qu'ils entretiennent avec leur université². En retour, cette dernière doit démontrer qu'elle se soucie de leurs intérêts et de leur bien-être tout au long de leur expérience universitaire, que ce soit en salle de classe ou via les services offerts.

L'Université d'Ottawa s'est engagée, dans son plan stratégique *Destination 2020*, à placer la communauté étudiante au cœur de sa mission éducative et à lui offrir une expérience riche et inspirante. Malgré les efforts déployés, l'insatisfaction des étudiants persiste. Il y a donc un clivage entre la volonté de l'Université et l'expérience vécue.

Le Groupe d'action sur la satisfaction étudiante (le « Groupe d'action ») s'est donc donné comme mission d'identifier les irritants qui nuisent à l'expérience universitaire et, de ce fait, à la relation de confiance entre l'étudiant et l'institution.

Lors de sa première année d'existence, le Groupe d'action a innové en sollicitant directement auprès des étudiants des commentaires sur leur expérience universitaire, une première dans le monde universitaire³. Des centaines d'étudiants ont répondu à l'appel (de septembre 2018 à mars 2019). Tous ceux ayant signé leur commentaire ont reçu une réponse personnalisée et, dans le cas de problématiques ponctuelles, des suivis ont été faits auprès des facultés et des services concernés.

Ce rapport présente une vue d'ensemble d'au-delà des 1 700 commentaires reçus et propose des améliorations ponctuelles tout en mettant en lumière des problématiques systémiques. Il propose aussi la mise en place d'une structure permanente d'écoute de la communauté étudiante dans le but de maintenir actif cet important canal de communication qui aide à conserver cette relation de confiance avec l'institution.

¹ EOPS, NSEE, CUSC, Macleans

² Universities UK (2017). *Education, consumer rights and maintaining trust: what students want from their university*. <<https://www.universitiesuk.ac.uk/policy-and-analysis/reports/Pages/what-students-want-from-their-university.aspx>>

³ Une brève recherche n'a pas permis de trouver des projets similaires dans d'autres universités.



Structure

Le Groupe d'action sur la satisfaction étudiante (le « Groupe d'action ») est composé de huit étudiants, trois membres du personnel de soutien et trois professeurs. Il s'est réuni à cinq reprises (avril, septembre et novembre 2018, janvier et avril 2019) pour discuter de divers enjeux de fonctionnement internes et des actions à entreprendre pour répondre aux problèmes plus systémiques.

Une équipe opérationnelle, composée de six personnes, a géré la stratégie de communication auprès de la communauté universitaire ainsi que la réception et le suivi des commentaires.

Membres du comité consultatif

Professeurs	Étudiants	Personnel
<ul style="list-style-type: none"> • François Chapleau (Faculté des sciences) <i>Président</i> • Jenepher Lennox-Terrion (Faculté des arts) • Eileen O'Connor (Faculté des sciences de la santé) 	<ul style="list-style-type: none"> • Paige Booth (Faculté des sciences sociales) • Rachel Carmichael Campbell (Faculté des sciences sociales) • Mathieu Chapdelaine (Faculté de droit, Section de droit civil) • Zaynab Fellahi (Faculté des sciences sociales) • Mark Ingham (Faculté d'éducation) • Brittany Love (Faculté des sciences) • Peter Soroye (Faculté des sciences) • John Ward (Faculté d'éducation) 	<ul style="list-style-type: none"> • Louise Labelle (Faculté des sciences) • Isabelle Mayrand (Gestion des effectifs étudiants) • Caroline Renaud (Cabinet du recteur) <i>Remplacée par Michel Lapointe (Technologies de l'information) en décembre 2018</i>

Membres de l'équipe opérationnelle

- Dani Ablack (Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques) — Étudiante Coop
- Laurine Adovohekpe (Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques) — Étudiante Coop
- François Chapleau (Faculté des sciences)
- Julie Gareau (Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques)
- Rachel Ouellette (Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques)
- Véronic Tardif (Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques)



Actions

À la suite des consultations du printemps 2018 avec les facultés (rencontre avec les doyens) et les services (rencontre avec les directions) visant à définir une valeur ajoutée à l'action du Groupe d'action, la priorité a finalement été donnée à une écoute active de la communauté étudiante afin de bien détecter les composantes de l'insatisfaction.

La [page Web d'uOSatisfACTION](#) a été activée en septembre 2018, invitant les étudiants et les membres de la communauté à s'exprimer sur leur expérience universitaire. Des statistiques sur le nombre de commentaires reçus, des exemples de problématiques résolues et des sondages éclair sur des questions d'intérêt ont été ajoutés à la page.

Une stratégie de communication, autour du terme **uOSatisfACTION**, a été mise en œuvre pour promouvoir la page Web et la raison d'être du projet :

- Des appels à l'action ont été affichés un peu partout sur le campus (exemple ci-dessous) et envoyés à la communauté étudiante sur plusieurs plateformes médiatiques ;





- De courtes présentations ont été faites dans des salles de classe à grand effectif ;
- Des courriels d'invitation à s'exprimer sur leur expérience étudiante ont été envoyés en octobre et en janvier à l'ensemble des étudiants (au-delà de 43 000 étudiants).

Tous les commentaires reçus ont été acheminés aux facultés et aux services ciblés. Des accusés de réception personnalisés ont été envoyés aux étudiants ayant signé leur commentaire. Lorsque celui-ci réclamait une action immédiate, le suivi avec les facultés et les services a été fait promptement. Le nom de signataire était communiqué à la faculté ou au service au besoin, seulement après l'obtention d'une autorisation écrite de l'étudiant. Un grand nombre de problématiques ponctuelles ou personnelles ont ainsi pu être réglées. La collaboration de la plupart des facultés et services a été exemplaire.

De fait, plusieurs solutions à des problématiques soulevées par les étudiants ont été apportées par les facultés et services. Pour les communiquer à la communauté universitaire, un « Top 5 » mensuel des solutions a été ajouté sur notre page Web. Voici quelques exemples : dépôt direct pour les bourses, réparation et ajout de micro-ondes, amélioration du wifi, réparations d'imprimantes, ajouts d'aires d'étude silencieuses durant les examens, réparations en résidences, solutions à des problèmes d'horaire, etc.



Données générales

- Près de 4 600 personnes ont visité la [page Web d'uOSatisfACTION](#) en anglais (pour un total de 5 351 visites) alors que 1 568 personnes l'ont visité en français (pour un total de 1 877 visites). On peut donc dire que la page Web a été consultée par plus de 6 000 personnes et a reçu au-delà de 7 000 visites.
- Au 30 mars 2019, uOSatisfACTION avait reçu 1 498 messages à partir de sa page Web et 1 786 commentaires puisqu'un message pouvait contenir des remarques sur plusieurs sujets.
- Un plus grand nombre de messages a été écrit en anglais (environ 57 %, soit 1 011 commentaires) qu'en français (environ 43 %, soit 775 commentaires).
- Les messages signés ont eu un accusé de réception personnalisé et une réponse. Tous les messages reçus ont été acheminés aux facultés, aux services ou à l'administration centrale de l'Université.
- Toutes les problématiques personnelles des étudiants (académiques ou autres) ont été acheminées promptement et directement aux facultés et services concernés et sont maintenant considérées comme des cas résolus.
- Près de la moitié de messages étaient signés (49 %) et la grande majorité provenait de la communauté étudiante (96 %). La majorité des messages provenaient de femmes (Figure 1).

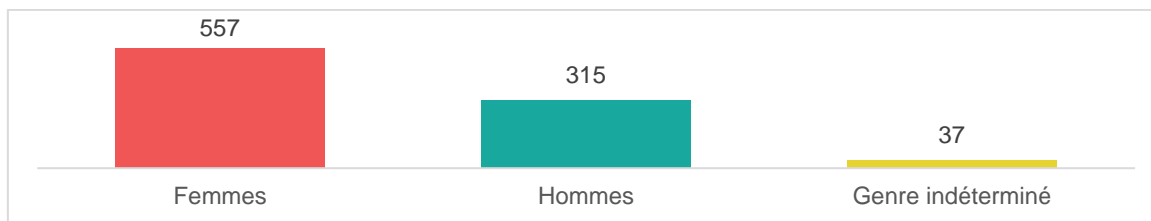


Figure 1 Genre des personnes ayant soumis un commentaire*

* Veuillez noter que certains étudiants choisissent de ne pas indiquer leur genre dans leur dossier étudiant et que ceci ne comprend pas les commentaires anonymes.

- Une proportion relativement égale d'étudiants provenant de toutes les années d'études au premier cycle et provenant des cycles supérieurs (Figure 2) ont envoyé des messages, surtout des plaintes ou des suggestions (Figure 3). Finalement, la majorité des plaintes provenaient d'étudiants canadiens (Figure 4).

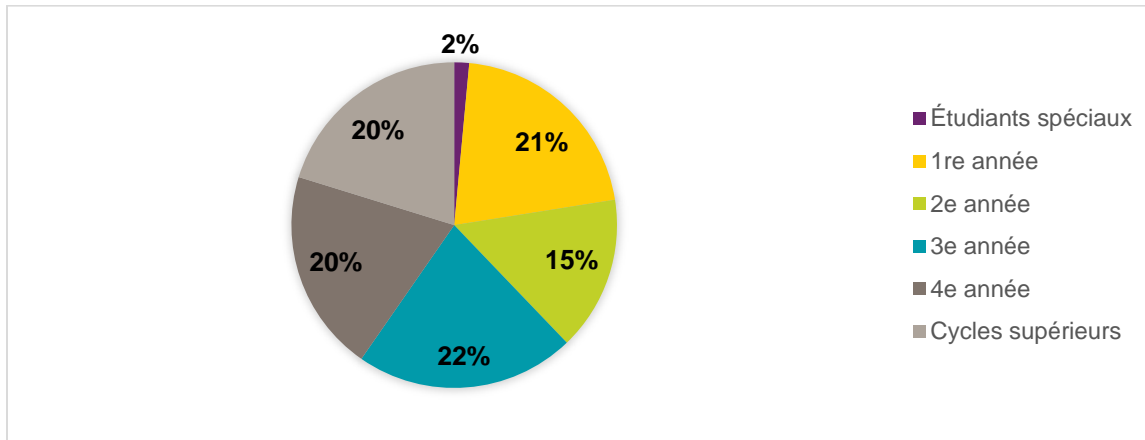


Figure 2 Cycle d'études des étudiants ayant soumis un commentaire*

* Veuillez noter que ceci ne comprend pas les commentaires anonymes.

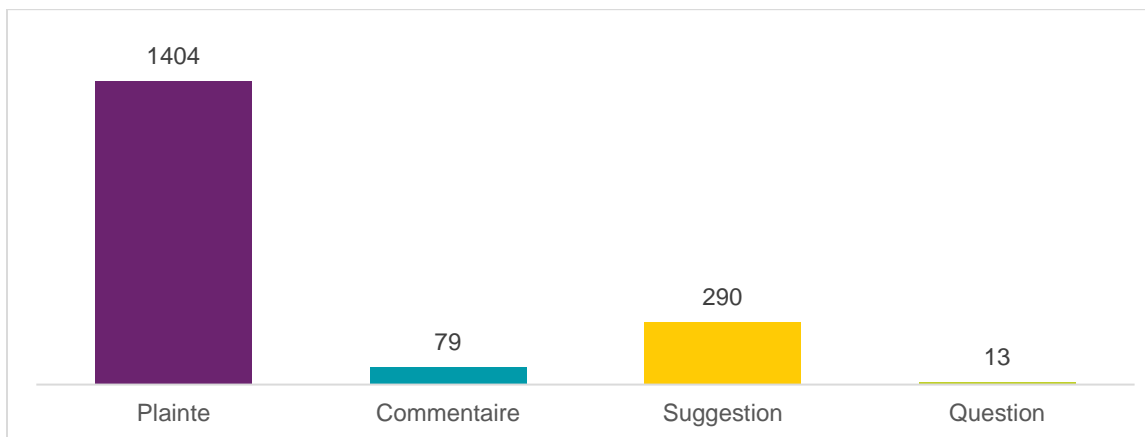


Figure 3 Type de messages

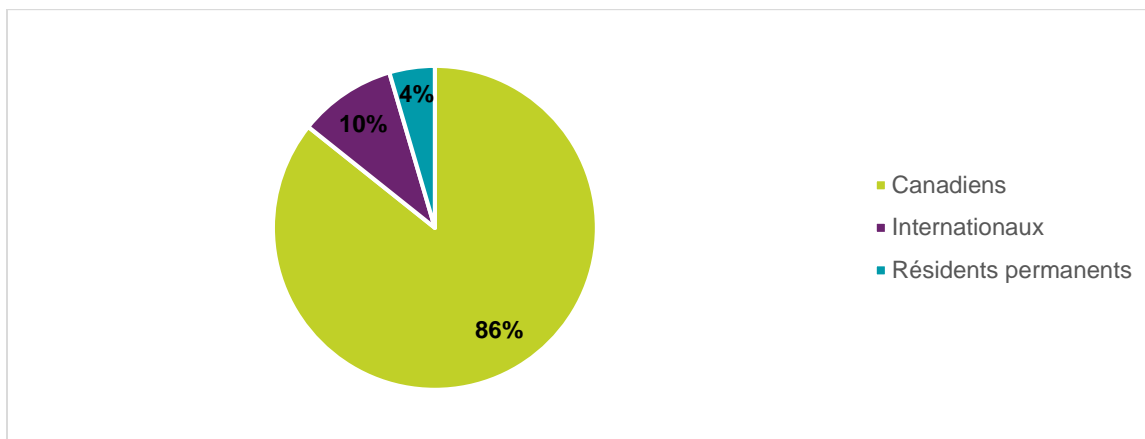


Figure 4 Statut des étudiants ayant soumis un commentaire*

* Veuillez noter que ceci ne comprend pas les commentaires anonymes.



- Dans ce rapport, les commentaires reçus seront traités sous trois grandes rubriques (Figure 5) :

ACADÉMIQUE

Commentaires concernant principalement les professeurs, le soutien scolaire, les examens et l'offre de cours.

SERVICES

Commentaires concernant l'offre et qualité des services complémentaires (principalement les services alimentaires, les sports, les services de santé et le transport)

INFRASTRUCTURES

Commentaires concernant les Immeubles, la construction, les réparations, etc.

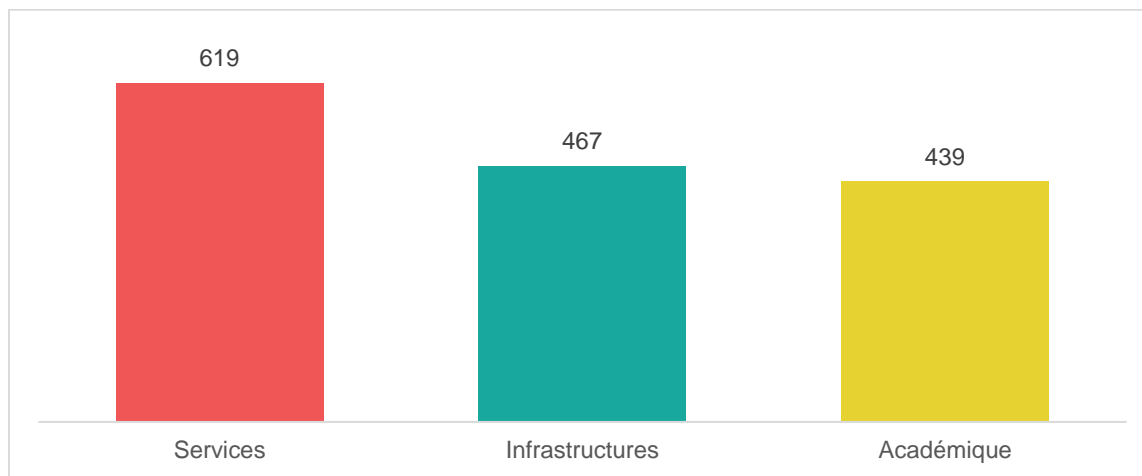


Figure 5 Nombre de commentaires reçus par rubrique*

* Veuillez noter que 248 commentaires concernaient l'administration centrale et ne sont donc pas compilés dans ce graphique puisqu'ils étaient souvent d'ordre général.



Académique

Cette section comprend tous les commentaires sur l'aspect académique de l'expérience étudiante, autant les commentaires sur les professeurs, les cours, les programmes que tout le soutien scolaire.

Professeurs

- Tous les commentaires concernant les professeurs et leur enseignement (196) ont été envoyés directement au vice-doyen responsable des affaires académiques des facultés (Figure 6).

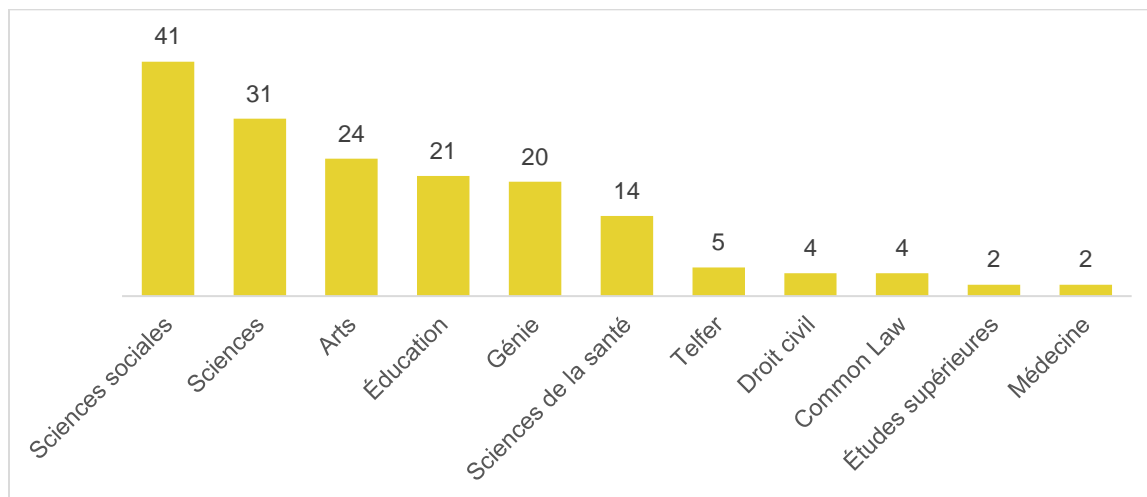


Figure 6 Nombre de commentaires académiques sur les professeurs par faculté

- Les commentaires généraux concernant le corps professoral (29) ont été envoyés au Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques.
- Quelques commentaires étaient positifs (voir l'exemple sur la page titre).
- Quelques professeurs ont fait l'objet de plus d'un commentaire.
- La nature des commentaires détaillés est variable et ne s'applique qu'à certains professeurs : déficience dans la pédagogie, carence dans la supervision d'étudiants diplômés, insuffisance dans la langue d'enseignement, rapport conflictuel avec la classe, manque de respect, incompétence par rapport à la matière du cours, non-respect du plan de cours, retard dans la correction, mauvaise ou non-utilisation de BrightSpace et mauvaise gestion des accommodements étudiants.



Exemple de commentaire n° 1

Il va contre le contrat qu'on a avec l'Université pour lequel on paie beaucoup d'argent afin d'avoir une qualité d'éducation. J'ai eu des professeurs qui plagiaient le contenu de leurs cours, des professeurs qui lisaient leurs présentations en classe sans même faire face aux étudiants, des professeurs qui oubliaient qu'ils avaient un cours et beaucoup qui arrivaient en retard. Cela est inacceptable et ça ne me donne pas envie de faire une maîtrise ici.

- La nature des commentaires généraux concernant le corps professoral est aussi variable : qualité du corps professoral, demande pour plus de professeurs-enseignants, moins de professeurs-chercheurs, meilleures conditions salariales pour les professeurs à temps partiel, meilleure formation pédagogique des professeurs, meilleure connaissance des règlements universitaires, meilleure connaissance de leur langue d'enseignement.

Exemple de commentaire n° 2

Constantly mentioning the shortcomings of students out loud and emphasizing that he does not care if you fail his class is not the proper way to address the students that are trying hard to succeed in his complex course.

Soutien scolaire et académique

Les commentaires les plus fréquents ont porté sur les sujets suivants :

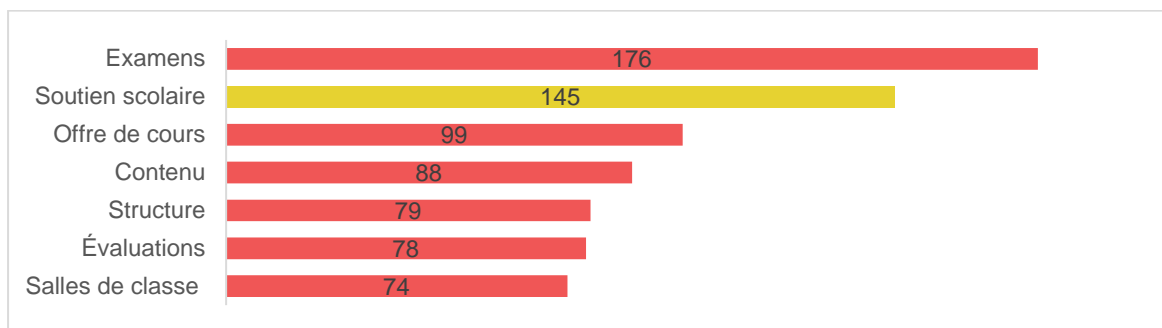


Figure 7 Nombre de commentaires par sujet sous la rubrique académique pour le soutien scolaire et académique

- EXAMENS**

La publication tardive de la date des examens de fin de trimestre a été la source la plus importante de commentaires (Figure 7).



▪ **SOUTIEN SCOLAIRE**

La pauvre qualité du soutien scolaire (Figure 8), surtout dans les bureaux d'études de premier cycle (BEPC) de quelques facultés, a été soulignée à 119 reprises : difficulté d'accès à un conseiller, temps d'attente trop long, difficulté à obtenir des réponses rapides par courriel ou par téléphone, de surcroît en début de trimestre, la qualité et la rapidité des résolutions des problématiques scolaires, la gestion des listes d'attente pour les cours et les inscriptions tardives aux cours.

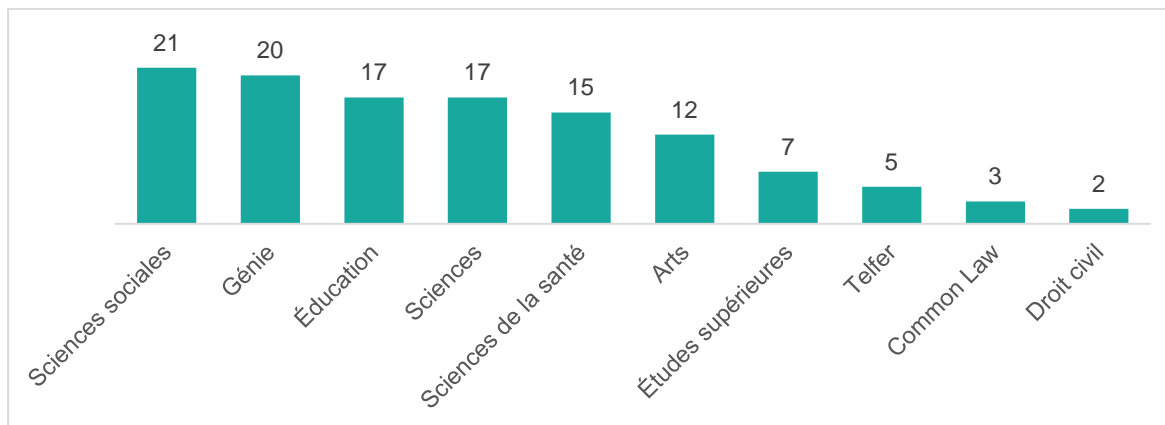


Figure 8 Nombre de commentaires sur le soutien scolaire par faculté*

* Veuillez noter que 19 commentaires relatifs au soutien scolaire et académique ont été adressés de manière plus générale vers l'administration centrale de l'Université et ne figurent donc pas dans la figure ci-dessus.

▪ **OFFRE DE COURS**

Les commentaires reçus (Figure 7) touchaient l'offre de cours et la publication tardive des horaires pour le trimestre d'été ainsi que le faible nombre de cours en ligne dans plusieurs facultés.

▪ **CONTENU ET STRUCTURE DES COURS ET DES PROGRAMMES**

La pertinence des cours, le chevauchement de matière entre les cours, le contenu des programmes et la qualité du matériel de laboratoire ont été abordés dans les commentaires reçus dans cette catégorie (Figure 7).

▪ **ÉVALUATION DES COURS**

Le manque de confiance dans le processus d'évaluation de l'enseignement et des cours, l'absence d'évaluation formelle des cours, des laboratoires ou des composantes laboratoires des cours et l'inutilité des évaluations pour améliorer en temps réel la qualité d'un cours ont été notés dans cette catégorie de commentaires/plaintes (Figure 7) Certains commentaires ont soulevé le fait que,



malgré des évaluations négatives, les professeurs ne changeaient rien à leur enseignement.

- **SALLES DE CLASSE**

Les commentaires reçus dans cette catégorie (Figure 7) ont indiqué que la configuration et la propreté des salles de classe laissaient à désirer et qu'il y a parfois plus d'étudiants que de sièges dans la salle de classe pour certains cours.

Exemple de commentaire

Je crois finalement que le processus d'évaluation des cours est déficient. Je sais que le processus est important du côté administratif et permet aux facultés d'évaluer leur personnel enseignant, mais ces évaluations arrivent beaucoup trop tard dans le trimestre. Si nous avons un problème avec l'un de nos professeurs ou que nous sommes en désaccord avec une façon de faire, comment pouvons-nous voir une amélioration ou un changement significatif à la suite de nos commentaires ? Les professeurs nous mentionnent qu'ils prennent connaissance de nos évaluations uniquement le trimestre suivant et, de ce fait, ils ne peuvent même pas régler la situation défailante ou encore y apporter les correctifs nécessaires pour faciliter l'enseignement en classe. Il serait pertinent que ces évaluations se fassent dès les examens de mi-trimestre et que les professeurs aient accès plus rapidement aux commentaires des étudiants.



Services

Une grande variété de services ont reçu des commentaires (Figure 9).

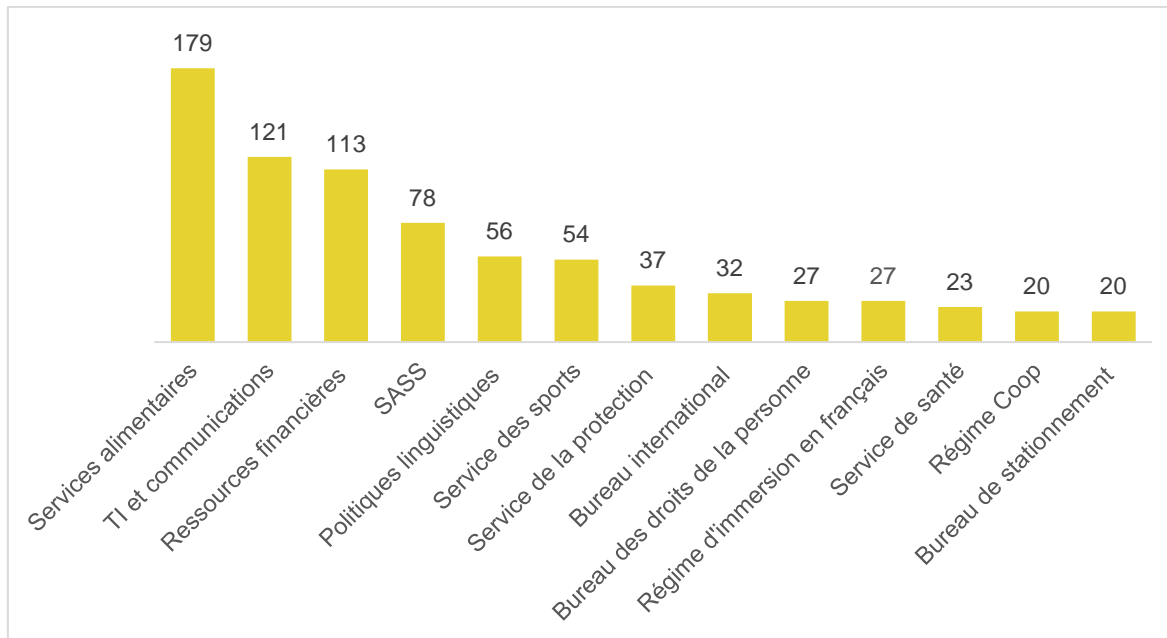


Figure 9 Nombre de commentaires reçus par service

Les commentaires les plus fréquents ont porté sur les sujets suivants :

- **QUALITÉ DE LA NOURRITURE ET DU SERVICE**

La variété et la qualité de la nourriture (52) et le mauvais service au Carrefour des apprentissages (20) sont les commentaires le plus fréquents sur les Services alimentaires.

- **SANTÉ MENTALE**

La majorité des commentaires reçus (67 sur 78) pour le Service d'appui au succès scolaire (SASS) concernait les services de santé mentale. On y traitait notamment de l'accès difficile aux soins et du manque de sensibilisation aux problèmes de la santé mentale. De plus, plusieurs commentaires reçus concernaient le Service de santé de l'Université d'Ottawa (14) et étaient liés à la difficulté d'accès aux médecins, notamment pour les services de santé mentale.



Exemple de commentaire

L'accès au service de soin mental est très complexe et décourageant (malgré les changements) dû au manque de places et des longues files d'attente avant de recevoir un service.

■ INSTALLATIONS SPORTIVES

L'accès aux installations sportives (12) et le besoin de gymnases plus grands et mieux entretenus ont fait l'objet de plusieurs commentaires (22).

■ FINANCES

Plusieurs commentaires concernaient les droits de scolarité (20) ou les bourses (16). On indiquait notamment que les droits de scolarité (notamment les droits internationaux) sont trop élevés, que l'accès aux bourses est difficile et que les délais sont trop longs pour recevoir certaines bourses ou des remboursements.

Les frais obligatoires pour plusieurs services ont été dénoncés (Figure 8), notamment pour la FÉUO, le laissez-passer universel (U-Pass) et le Service des sports.

■ VIE CULTURELLE

Des étudiants (22) ont mentionné le manque d'activités sociales sur le campus afin d'augmenter le sentiment d'appartenance à l'Université.

■ FRANCOPHONIE ET BILINGUISME

Quelques commentaires ont été faits sur la qualité de la langue de service et sur l'absence d'opportunités d'emplois pour les étudiants unilingues sur le campus.

■ WEB

Des commentaires sur le site Web de l'Université ont été émis par 40 personnes. Le site Web est perçu comme étant peu intuitif et de navigation difficile pour trouver les services offerts ou des informations précises.

Quelques commentaires étaient davantage liés à des problématiques d'inscription et d'utilisation des fonctions d'uoCampus.



Infrastructures

Quelque 800 commentaires concernant les infrastructures ont été reçus (Figure 10).

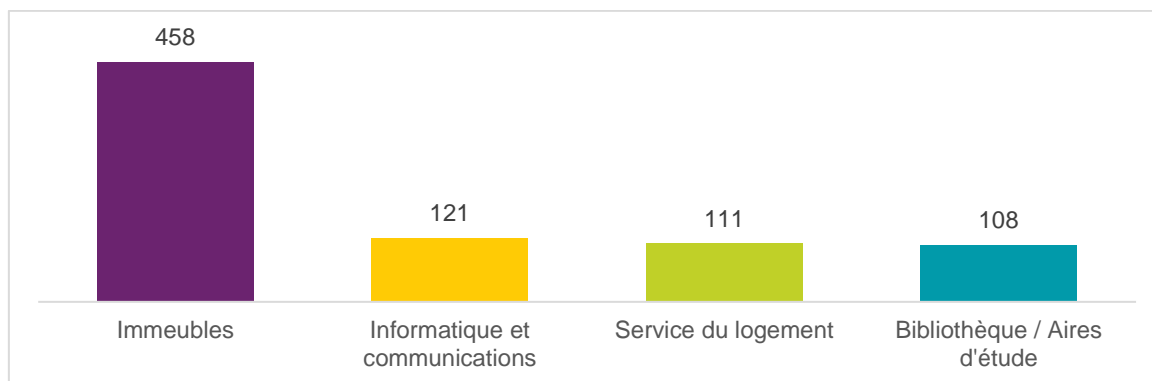


Figure 10 Nombre de commentaires reçus par service pour les infrastructures

Les commentaires les plus fréquents ont porté sur les sujets suivants (Figure 11) :

- L'entretien et les réparations des édifices et des salles de classe et le déneigement ont fait partie des commentaires les plus récurrents concernant les immeubles (258).
- La difficulté à trouver des aires d'études silencieuses sur le campus à l'intérieur et à l'extérieur des bibliothèques est problématique. Par exemple, les étudiants en droit se sont plaints du manque d'espace à la bibliothèque Brian-Dickson.

Exemple de commentaire

Have more security or a better system to ensure the Library stays silent, removing students that are being loud. Ban students from entering the Library after enough legitimate noise complaints have been issued.

This should be applied to all silent study areas.

- Un des commentaires touchant à la fois les immeubles et les aires d'études/bibliothèques est le manque de prises de courant pour recharger les appareils électroniques (ordinateurs, téléphones, etc.).
- On a rapporté à quelques reprises le fait que le mobilier (fauteuils, tables ou autre) est inadéquat ou peu disponible.
- Le nombre insuffisant de micro-ondes fonctionnels (plusieurs hors service) sur le campus a été soulevé à 22 reprises.



- L'absence de salles de toilettes non genrées (salles de toilettes universelles) sur le campus a été rapportée à quelques reprises.
- Le nombre d'imprimantes non fonctionnelles a été le sujet le plus fréquent en ce qui concerne les technologies de l'information (18 commentaires).
- Le respect des zones non-fumeurs à l'entrée des bâtiments et le ramassage des mégots près des cendriers ont été soulevés à 33 reprises.

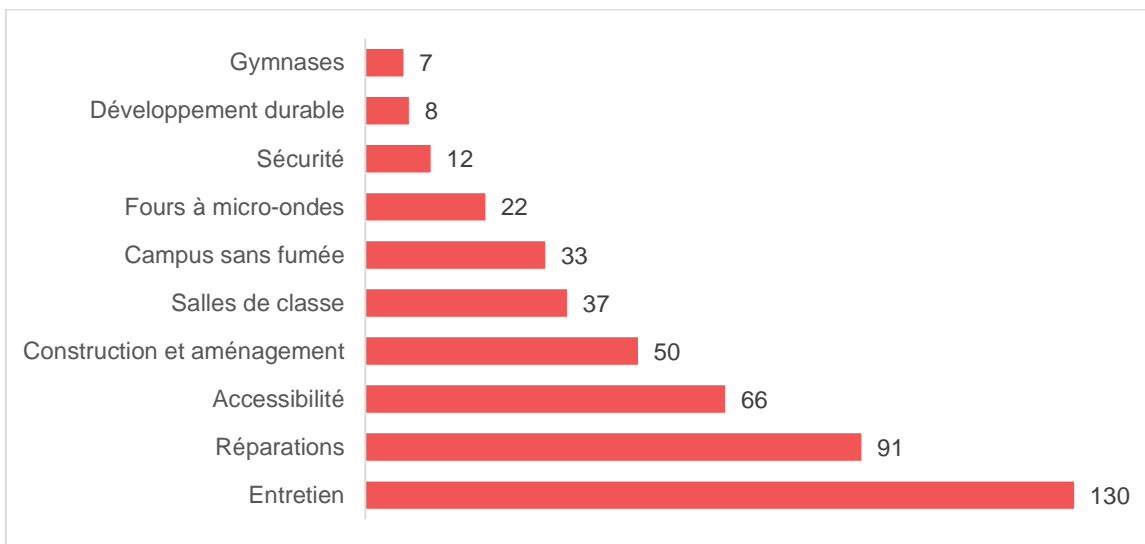


Figure 11 Nombre de commentaires reçus par sujet pour les infrastructures*

* L'accessibilité comporte des commentaires touchant l'accès sur le campus pour les personnes en situation de handicap, les heures d'ouverture, l'orientation et l'accès aux édifices (dénivellement, trottoirs endommagés, salles de toilettes non genrées, etc.).



Recommandations

Dans cette section, nous avons choisi des problématiques qui ont été soulevées fréquemment dans les commentaires ou que nous considérons comme essentielles à la qualité de l'expérience universitaire. Les recommandations sont fondées sur des suggestions provenant de commentaires étudiants ou des membres du Groupe d'action. Plusieurs de ces enjeux ainsi que plusieurs autres mentionnés dans les pages précédentes ont déjà fait l'objet de discussions entre uOSatisfACTION et les directions de services ou l'administration de facultés afin de trouver des solutions aux problématiques. Certaines des recommandations sont déjà en place.

1. Rétroaction avec les professeurs

À la lumière des commentaires sur l'enseignement des professeurs, il nous est apparu évident que, dans un grand nombre de cas, la problématique relève d'un bris de communication entre le professeur et les étudiants. Les étudiants évitent souvent de discuter ouvertement de leurs doléances avec un professeur par crainte d'un impact sur leur note finale. D'ailleurs, les étudiants qui ont écrit à uOSatisfACTION sur ce sujet ont demandé de conserver l'anonymat dans les suivis.

Recommandation n° 1

- Donner accès à une application pour permettre aux étudiants de s'exprimer en temps réel et anonymement sur l'enseignement donné et le déroulement du cours (respect du plan de cours, ponctualité, disponibilité du professeur hors cours, etc.). À la suggestion d'uOSatisfACTION, le Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage examine présentement l'implantation d'un tel outil dans BrightSpace.
- **Suggestions** : encourager la formation à BrightSpace pour tous les professeurs ; en faire une obligation contractuelle pour les nouveaux professeurs et y ajouter une formation pédagogique de base obligatoire.

2. Bureaux d'études de premier cycle

La qualité du service offert par les Bureaux d'études de premier cycle (BEPC) des facultés est déficiente, surtout en début de trimestre. Un comité universitaire sur le fonctionnement des BEPC travaille présentement sur ces enjeux.



Recommandation n° 2

- S'assurer que chaque BEPC a développé des normes de qualité de service (temps de réponse moyen aux courriels ou aux appels téléphoniques, file d'attente, etc.) afin de mieux gérer les attentes des étudiants. Qui plus est, il est important que ces normes soient communiquées aux étudiants.
- **Suggestion** : Les BEPC pourraient demander une aide ponctuelle aux associations étudiantes ou aux étudiants de 4^e année pour absorber la demande en début de trimestre.

3. Horaire des examens de fin de trimestre

Les étudiants ont de la difficulté à planifier leurs déplacements de fin de trimestre, car l'horaire des examens est publié tardivement. Des discussions ont déjà eu lieu avec la Gestion des effectifs étudiants sur ce sujet.

Recommandation n° 3

- Devancer les dates de publication des horaires d'examen et les indiquer sur la page Web [Dates importantes et échéanciers scolaires](#) de l'Université afin de permettre aux étudiants de mieux planifier leurs déplacements.
- **Suggestion** : La date de publication devrait être le jour avant le congé de l'Action de grâces au trimestre d'automne et au début de la semaine de lecture en février.

4. Cours d'été

L'offre de cours en été est insuffisante et leurs horaires sont souvent publiés qu'au début d'avril, ce qui cause un problème pour les étudiants qui désirent travailler et suivre des cours durant l'été ou qui cherchent à planifier la complétion d'un diplôme.

Recommandation n° 4

- Améliorer l'offre de cours d'été dans les deux langues et les annoncer plus tôt pendant le trimestre d'hiver même si la détermination des horaires n'est pas complétée.
- **Suggestion** : Une indication de la date de publication de l'offre de cours et celle de la publication des horaires de cours d'été devrait être ajoutée sur la page Web [Dates importantes et échéanciers scolaires](#) de l'Université afin d'aider les étudiants à planifier leur trimestre d'été.



5. Aires d'étude

Les étudiants désirent plus d'aires d'étude pour se préparer aux examens de mi-trimestre et de fin de trimestre ainsi qu'un meilleur respect des consignes dans les bibliothèques et hors de celles-ci (zones silencieuses).

Recommandation n° 5

- Ajouter des espaces d'étude et s'assurer que les aires d'études silencieuses soient respectées à la bibliothèque, notamment. Mieux faire connaître et augmenter le nombre de salles de classe désignées comme aires d'étude additionnelles à la fin des trimestres. Pour ce faire, la Gestion des effectifs étudiants, à la suggestion d'uOSatisfACTION, a déjà entrepris d'identifier ces salles à l'aide d'affiches ([annexe A](#)) et d'ajouter toutes les petites salles du 3^e étage du Carrefour des apprentissages à cette liste. Il incombe aux étudiants de respecter et de faire respecter le silence dans les salles d'études.

6. Services en santé mentale

Les étudiants se plaignent du manque d'accès aux services de santé mentale et ne semblent pas savoir à qui s'adresser pour obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Recommandation n° 6

- Mieux faire connaître le nouveau modèle « Stepped Care » mis en place par le Service de counselling et de coaching au Service d'appui au succès scolaire (SASS) pour mieux soutenir nos étudiants et élaborer une stratégie de communication pour mieux expliquer les différents services offerts par le Service de Santé (SSUO) et le SASS de l'Université d'Ottawa ainsi que par les organismes communautaires hors campus.

7. Campus sans fumée

Le fait que l'Université n'est pas un campus sans fumée et que les zones sans fumée ne sont pas respectées est décevant pour plus d'une trentaine d'étudiants qui nous ont écrit à ce propos. L'attente de la divulgation des résultats de la consultation à ce sujet qui s'est tenue cet automne se fait également sentir.



Recommandation n° 7

- Développer une politique « sans fumée » comme recommandé dans le rapport de la Société canadienne du cancer sur les campus 100 % sans fumée au Canada⁴. Le nombre de campus avec une telle politique est en croissance exponentielle depuis 2012. En 2018, 65 universités et collèges étaient sans fumée au Canada. Parmi les campus ontariens, les universités Western et McMaster sont « sans fumée ».
- **Suggestion :** À défaut de devenir un campus sans fumée, l'Université se doit d'adopter des mesures plus strictes et fermes afin que les fumeurs respectent les zones où il est interdit de fumer (périmètre près des portes, par exemple).

8. Site de recharge d'appareils électroniques

Il y a une pénurie de sites fonctionnels de recharge d'appareils électroniques dans les salles de classe et dans les aires d'étude et de repos. Une pénurie de prises de courant dans les bibliothèques a aussi été remarquée.

Recommandation n° 8

- Installer plus de stations de recharge pour les appareils électroniques partout sur le campus et vérifier le fonctionnement des prises de courant actuelles (notamment au Carrefour des apprentissages).

9. Foire alimentaire au Carrefour des apprentissages

La qualité et la vitesse du service ainsi que la qualité de la nourriture au Carrefour des apprentissages font l'objet de nombreuses critiques.

Recommandation n° 9

- Revoir la prestation de l'offre et développer une stratégie pour assurer le contrôle de la qualité de la nourriture et du service.
- **Suggestion :** Développer une stratégie de communication avec la communauté universitaire afin de l'informer des améliorations qui auront été mises en place. (Note : des améliorations ont été mises en place au trimestre d'hiver.)

⁴ <http://www.cancer.ca/~media/cancer.ca/CW/for%20media/Media%20releases/2018/Universits-et-collges--campus-100-p.c.-sans-fume--rapport-SCC--2018-09-14.pdf?la=fr-CA>



10. Lignes d'aide

Plusieurs des commentaires obtenus dans uOSatisfACTION sont liés au fait que les étudiants ne semblent pas savoir à qui s'adresser pour signaler un problème technique, une urgence ou faire un appel à l'aide, etc. Pourtant, plusieurs lignes d'aide existent présentement sur le campus.

Recommandation n° 10

- Faire une étude pour connaître les différentes lignes d'aide sur le campus et voir s'il n'y aurait pas lieu de les combiner pour n'en avoir qu'une seule afin de simplifier le processus.
- Entre-temps, développer et mettre en œuvre une stratégie de communication pour mieux faire connaître les lignes d'aide 6555 (Technologies de l'information), 2222 (Immeubles), 5222 (Bureau des droits de la personne) et 5411 (Service de la protection) ainsi que le bouton [Urgence](#) sur la page d'accueil du site Web de l'Université.
- **Suggestion :** Afficher les divers numéros d'urgence (y compris 911) avec un court descriptif dans toutes les salles de toilette sur le campus.



Structure permanente proposée

uOSatisfACTION doit rester un outil neutre, efficace et pertinent pour guider les services et les facultés par rapport aux attentes des étudiants. Nous recommandons donc qu'il devienne une structure permanente qui relève directement du Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques.

Nous recommandons aussi que l'équipe opérationnelle du Groupe d'action sur la satisfaction étudiante ([page 2](#)) soit bonifiée et que le comité consultatif soit aboli.

La nouvelle équipe opérationnelle pourrait être composée de :

- Deux codirecteurs : un professeur (dégrèvement de trois crédits par trimestre) pour la gestion des problématiques académiques et la gestionnaire de l'expérience universitaire pour les problématiques liées aux services et aux infrastructures ;
 - Selon la nature des problèmes soulevés, un des codirecteurs serait invité aux rencontres du bureau de direction du Cabinet du provost et vice-recteur aux affaires académiques et aux rencontres d'autres comités universitaires qui touchent l'expérience étudiante.
- Deux étudiants coop par trimestre (un seul présentement) pour participer à la gestion des commentaires sur uOSatisfACTION, à l'identification des problématiques, mais aussi à la recherche de solutions.
- Une agente de communication (portion de tâche) pour la réalisation et le déploiement du plan de communication.
- Petits groupes d'action *ad hoc* mandatés et dirigés par un codirecteur et composés d'étudiants ayant écrit des commentaires bien articulés sur des irritants particuliers dans uOSatisfACTION et de gestionnaires ou de personnel impliqués dans la solution des problématiques.

Nous recommandons l'abolition du comité consultatif. Ce comité devait contribuer à l'identification et à la résolution des irritants de l'expérience étudiante. Il n'a pas vraiment fonctionné parce que :

- la page Web uOSatisfACTION a été plus efficace à identifier et quantifier l'ampleur des irritants de l'expérience étudiante,
- les solutions aux problématiques étaient souvent hors du champ d'expertise des membres du groupe et finalement,



- l'équipe opérationnelle étant ancrée dans l'action immédiate, le comité consultatif, avec ses deux réunions par trimestre, était trop statique pour être efficace dans ce contexte.

Nous pensons que la proposition de la création de petits groupes *ad hoc* par l'équipe opérationnelle permettra aux étudiants de participer plus efficacement à l'amélioration de l'expérience étudiante à l'université.



Conclusion

Impact

En permettant aux étudiants de s'exprimer en toute liberté et en y répondant promptement, uOSatisfACTION a créé une relation de confiance entre les étudiants et l'institution, une démonstration concrète comme quoi l'Université se soucie du bien-être et de l'expérience universitaire de chacun d'entre eux.

De plus, cette approche a permis d'identifier des problématiques plus systémiques de l'expérience universitaire. Les services et les facultés sont maintenant mieux outillés pour orienter et prioriser leurs prises de décision à la lumière de la réalité des étudiants. Leur participation active dans l'initiative contribue à l'établissement de la relation de confiance et de respect avec les étudiants, ce qui contribue positivement à la satisfaction étudiante (voir le nombre total de commentaires par sujet à l'[annexe B](#) et le nombre total de commentaires par faculté et service à l'[annexe C](#)).

Au niveau pédagogique, uOSatisfACTION offre la possibilité aux étudiants de s'exprimer anonymement sur des problématiques en salle de classe lorsque la communication est inexistante ou rompue avec le professeur. Les étudiants se sentent ainsi entendus, ce qui diminue leur frustration et ceci permet aux facultés d'envisager des correctifs. Cette approche respectueuse améliore l'expérience universitaire.

Finalement, nous pensons qu'uOSatisfACTION devrait être une composante essentielle du plan stratégique en ce qui a trait à l'amélioration de l'expérience universitaire.



Annexe A

AIRE D'ÉTUDE SILENCIEUSE

Ouverte de 6 h à 22 h durant la période d'examens

Soyez respectueux envers les autres étudiants et étudiantes

Bonne étude!

QUIET STUDY AREA

Open from 6 a.m. to 10 p.m. during exam period

Please be considerate of other students.

Good luck studying!





Annexe B

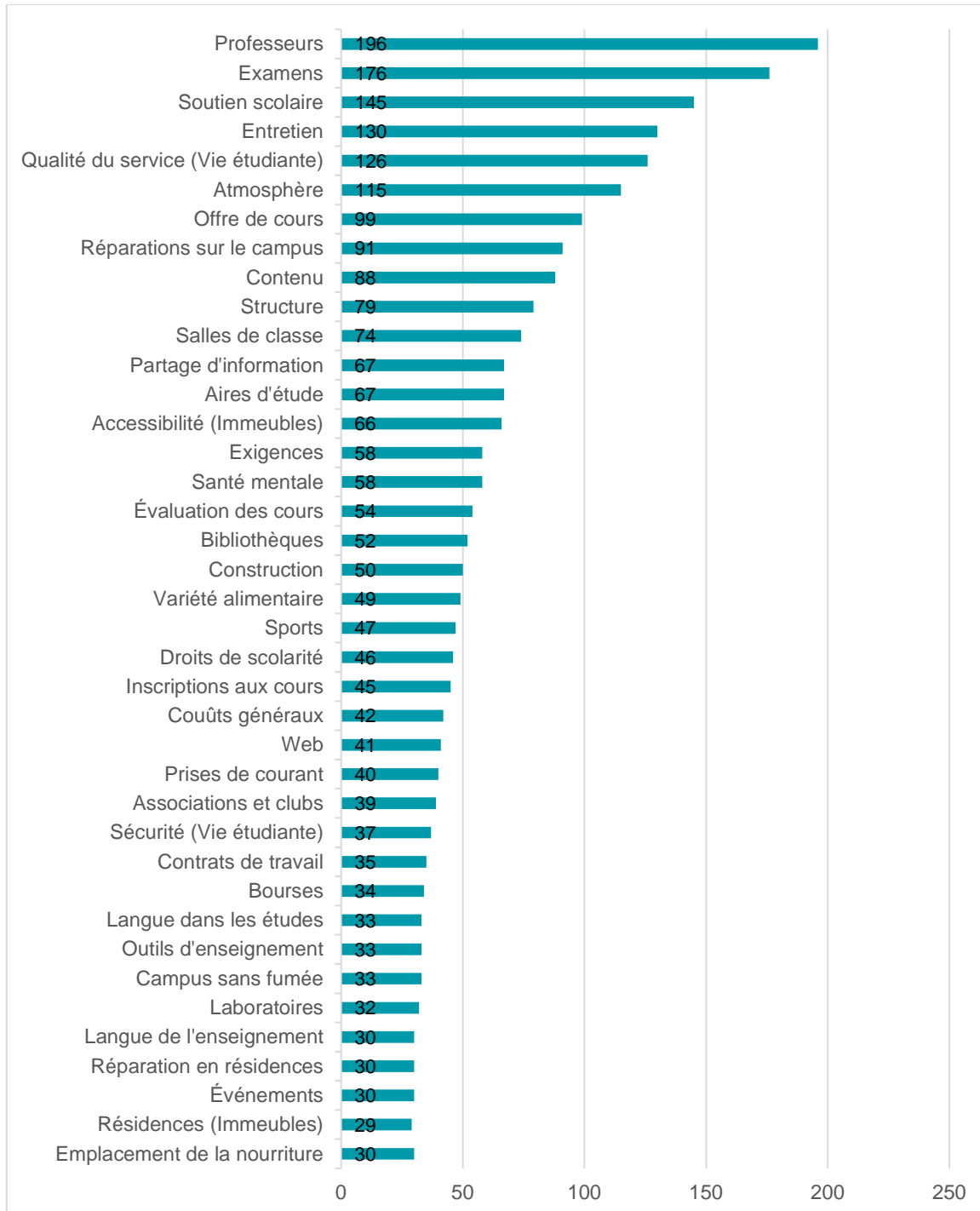


Figure 12 Nombre total de commentaires reçus par sujet



Annexe C

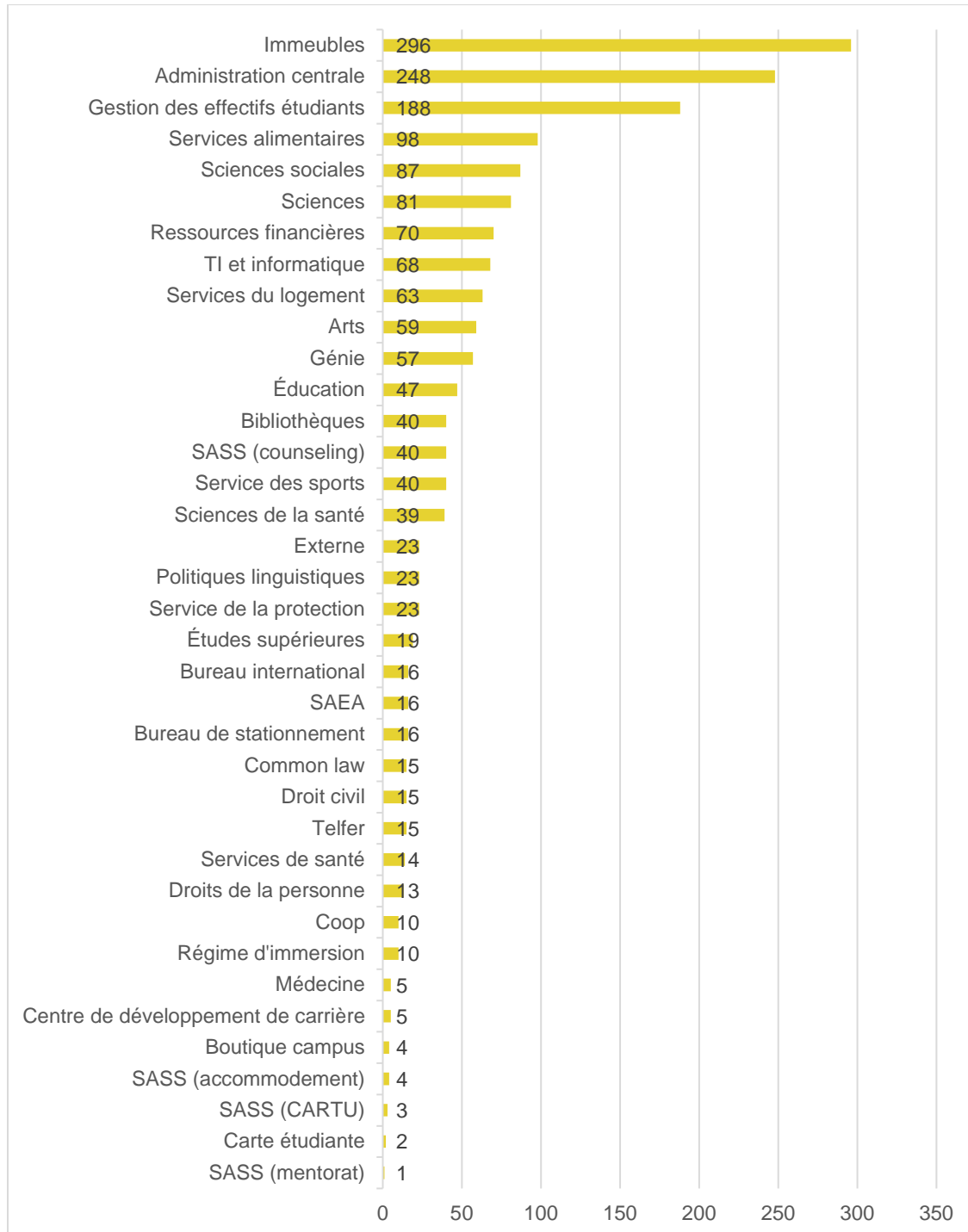


Figure 13 Nombre total de commentaires par faculté et service