

La « nouvelle normalité »



uOSATISFACTION



Table des matières

Introduction	3
Mandat	3
Contexte et survol	3
Données générales de 2021-2022	3
Réintégration	5
Format des cours	5
Académique	7
Enseignement en ligne	7
Autres enjeux étudiants	9
Préoccupation concernant la COVID-19	9
Qualité des services	10
Web	10
Droits de scolarité	10
Santé mentale	10
Recommandations	11
Nouveaux défis	11
Suivi sur les recommandations 2019-2021	12
Conclusion	14
Annexe A	16
Annexe B	17



Introduction

Mandat

En 2018, l'équipe uOSatisfACTION s'est vu confier le mandat d'identifier les irritants qui nuisent à l'expérience universitaire et à la relation de confiance entre la population étudiante et l'établissement.

Contexte et survol

Dès sa première année d'existence, l'équipe a innové en sollicitant des commentaires directement auprès de la communauté étudiante, qui est régulièrement appelée à s'exprimer sur tout problème touchant son expérience sur le campus. Ainsi, de 2018 à 2022, plus de 6 300 commentaires ont été reçus, traités et partagés avec les facultés et les services concernés.

Données générales de 2021-2022

- Cette année, la page [uOSatisfACTION](#) a été consultée par 6 276 personnes et reçu près de 7 200 visites. En tout, 4 546 personnes l'ont visitée en anglais (à 5 215 reprises) et 1 730 personnes l'ont visitée en français (à 1 984 reprises).
- Entre le 1^{er} mai 2021 et le 30 avril 2022, la page uOSatisfACTION a recueilli quelque 1 129 commentaires. Notons qu'un même commentaire pouvait couvrir plusieurs sujets.
- La plupart des commentaires exprimaient des plaintes (75 %); relativement peu de suggestions (15 %) et de remarques (9 %) ont été reçues. (Figure 1)

Types de commentaires

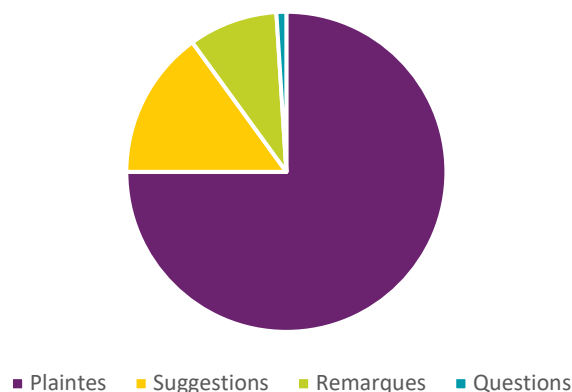


Figure 1 : Types de commentaires

Remarque : Ce graphique n'illustre que les commentaires qui ont pu être classés dans l'une des catégories qui y figurent.



- La majorité des commentaires ont été rédigés en anglais (90 %). (Figure 2)

Langue des commentaires

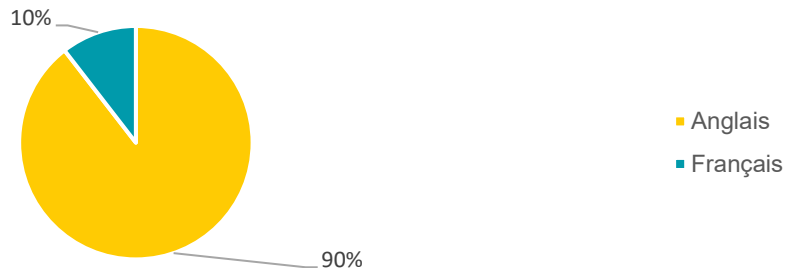


Figure 2 : Langue des commentaires

- Les messages signés ont fait l'objet d'un accusé de réception personnalisé et d'une réponse. Ils ont aussi été acheminés aux facultés et aux services appropriés.
- Les messages concernant des problèmes de nature personnelle ou urgente (scolaire ou autre) ont été traités promptement et acheminés vers les facultés et les services concernés pour un suivi immédiat.
- La moitié des messages reçus étaient signés (50 %), et presque tous provenaient de la communauté étudiante (95 %). Les commentaires du personnel et du corps professoral étaient surtout liés aux mesures de l'Université concernant la COVID-19.
- Les réponses étaient réparties plutôt proportionnellement entre toutes les années d'études de premier cycle et les cycles supérieurs (Figure 3). Moins d'étudiantes et d'étudiants de première année ont signé leur commentaire. Ces données ne tiennent pas compte des commentaires anonymes pour lesquels l'année d'étude n'a pu être déterminée.

Année des étudiantes et étudiants ayant soumis un commentaire en 2021-2022

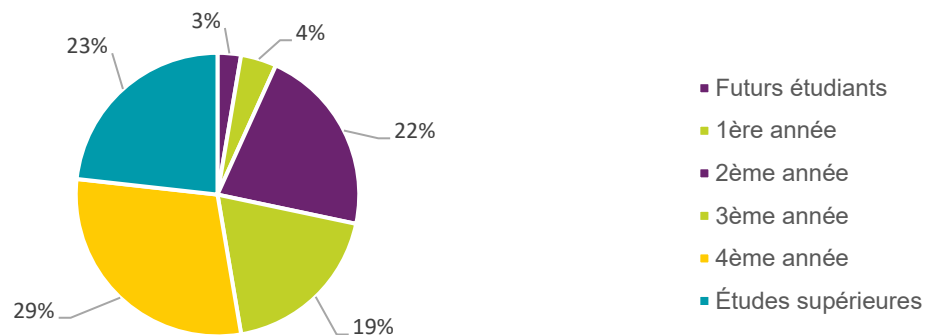


Figure 3 : Année des étudiantes et étudiants ayant soumis un commentaire

Remarque : Ces données ne tiennent pas compte des commentaires anonymes.



- La majorité des plaintes provenaient d'étudiantes et d'étudiants du Canada (80 %). (Figure 4)

Statut des étudiantes et étudiants

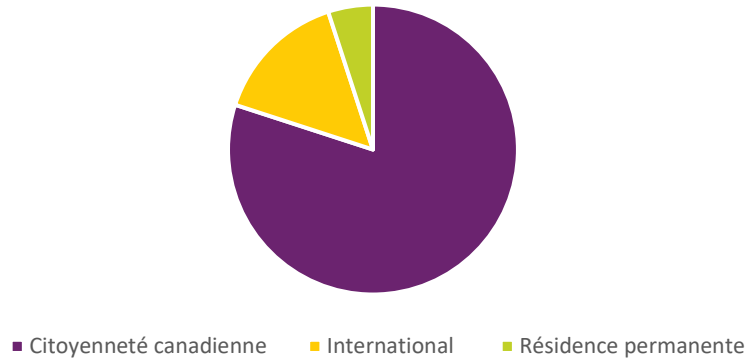


Figure 4 : Statut des étudiantes et étudiants ayant soumis un commentaire

Remarque : Ces données ne tiennent pas compte des commentaires anonymes.

Réintégration

Format des cours

En raison de la pandémie, plusieurs modifications ont dû être apportées au format des cours. Les étudiantes et étudiants nous ont beaucoup écrit pour nous faire part de leurs préférences quant au format des cours offerts (en ligne, en présentiel ou hybride). Plus de 152 commentaires nous ont été acheminés à ce sujet et ont été partagés avec l'administration centrale.

À ce sujet, deux points de vue se sont opposés au sein de la communauté étudiante. Un premier groupe souhaitait la reprise des cours en présentiel et un retour à part entière sur le campus. (Figure 5)

- On y estimait que l'expérience des cours en ligne, surtout asynchrones, ne valait pas celle des cours en personne. Plusieurs ont mentionné avoir de la **difficulté à s'y investir** en comparaison aux cours en présentiel, où il leur est plus facile de participer.
- L'aspect social et le sens de la communauté** leur ont manqué, surtout pour les étudiantes et étudiants de première et de deuxième année qui n'ont pas du tout connu le campus avant la pandémie.
- Les mesures sanitaires mises en place par l'Université, notamment la vaccination obligatoire, leur ont apporté un sentiment de sécurité par rapport à la pandémie.



- Des étudiantes et étudiants issus des facultés de Génie, des Sciences et des Sciences de la santé estimaient que les occasions d'apprentissage en personne, comme les laboratoires et les groupes de discussion, sont essentielles pour leur formation dans certains cours plus complexes.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 1

Il serait primordial qu'à l'avenir, les cours soient en présence. Les cours en ligne génèrent un sentiment d'isolation, sont mauvais pour la santé mentale et physique, favorisent la croissance de l'intelligence artificielle qui dénature l'humain, enlève complètement le sentiment d'appartenance et l'expérience universitaire et génère des problèmes reliés à la connexion.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 2

En tant qu'étudiant en génie, je commence à en avoir assez de suivre exclusivement des cours en ligne. Je fais de l'apprentissage à distance depuis environ trois ans maintenant et je sais pertinemment que je suis loin d'être aussi performant qu'en personne. Au minimum, pour le trimestre d'automne, veuillez ramener les cours en personne. Je n'ai aucun intérêt et je suis franchement fatigué de suivre exclusivement des cours à distance.

En revanche, environ le même nombre d'étudiantes et d'étudiants ont exprimé le souhait de continuer à suivre leurs cours en ligne, ou du moins d'en avoir l'option. (Figure 5)

- La grande majorité souhaitaient faire des cours en ligne une **option permanente** au-delà de la pandémie, sans empêcher un retour sur le campus pour autant. Ces personnes voulaient surtout avoir la possibilité de choisir le format de leurs cours.
- Nombre d'entre elles estimaient que l'enseignement en ligne contribue à atténuer leur anxiété et d'autres problèmes de santé mentale provoqués par les cours en personne.
- Elles ont aussi indiqué que les cours en ligne leur offraient la latitude de concilier leur vie universitaire, personnelle et professionnelle au quotidien, en plus de résoudre certains problèmes liés à l'hébergement.
- L'approche bimodale, ou hybride, leur apparaît comme un bon compromis qui leur permettrait de **choisir le format qui leur convient le mieux**. (Figure 5)

Par exemple : Enregistrer les cours donnés en présentiel pour pouvoir les suivre à distance en mode asynchrone et/ou pouvoir suivre virtuellement les cours en personne, en direct.



Approche préférée indiquée dans les commentaires

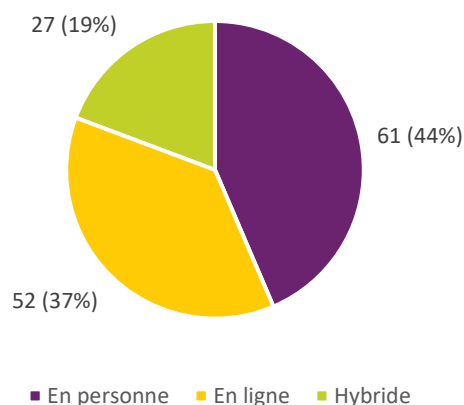


Figure 5 : Approche préférée indiquée dans les commentaires

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 1

Veuillez continuer à proposer des cours dans le nouveau format en ligne que nous utilisons depuis le début de la COVID-19. Le travail à domicile a réduit mon anxiété, mon stress et m'a permis de me concentrer davantage. Merci.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 2

Étant donné qu'un grand nombre d'entre eux préfèrent encore l'apprentissage en ligne et que l'Université revient aux cours en personne à partir de l'automne 2022, il serait formidable que l'Université puisse proposer en permanence des cours à la fois en ligne et en personne, où les étudiants qui souhaitent apprendre en ligne peuvent assister virtuellement aux séances de cours. Cela améliorerait grandement l'expérience des étudiants, car cela couvrirait les besoins démographiques de ceux qui préfèrent l'apprentissage en personne et l'apprentissage virtuel.

Académique

Enseignement en ligne

Pendant l'année 2021-2022, la majorité des cours ont continué à s'offrir de façon virtuelle. Ainsi, l'enseignement en ligne est le sujet qui a reçu le plus de commentaires : plus de 220 membres de la population étudiante se sont exprimés sur la question. Les points abordés concernaient avant tout la qualité de l'enseignement et de la supervision, la surcharge de travail, l'utilisation des outils en ligne ainsi que les évaluations.



Depuis le dernier rapport et l'envoi des données aux facultés, beaucoup moins de commentaires nous ont été acheminés concernant l'enseignement en ligne; l'an dernier, nous en avons reçu 674.

La figure ci-dessous présente la répartition des commentaires en fonction des facultés. Ceux auxquels aucune faculté n'a pu être associée ont été transmis à l'administration centrale de l'Université. (Figure 6)

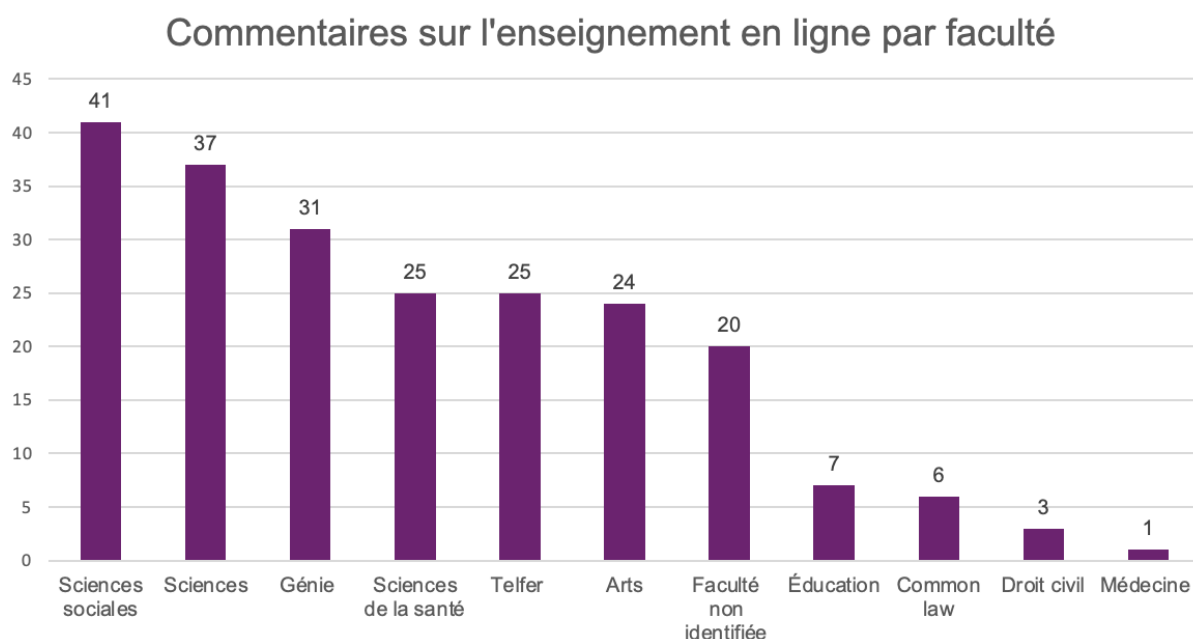


Figure 6 : Commentaires sur l'enseignement en ligne (par faculté)

- Pour les aider à s'adapter aux cours en ligne, bon nombre d'étudiantes et d'étudiants ont demandé à recevoir une note Satisfaisant/Non satisfaisant (S/NS). Il s'agissait pour eux d'une façon de vivre moins d'anxiété en période de pandémie, tandis que la majorité des cours étaient donnés en virtuel.
- Les cours asynchrones préenregistrés étaient jugés démotivants. La classe n'avait pas l'occasion d'intervenir ou de poser des questions pour dynamiser les cours, qui s'étiraient d'ailleurs sur une plus longue période que prévu. Lorsqu'on lui demandait de visionner ces lectures avant les rencontres synchrones, la charge de travail devenait aussi plus lourde.
- Beaucoup d'étudiantes et d'étudiants suivant des cours hybrides de manière virtuelle ont souligné ne pas avoir eu la chance de participer et de poser autant de questions que leurs pairs qui y assistaient en personne.

Recommandation : Demander au corps professoral de vérifier régulièrement l'outil de clavardage pendant les cours afin que tout le monde puisse intervenir.



- L'enchaînement immédiat d'un cours en ligne et d'un cours en personne créait des problèmes logistiques.

Recommandation : Au moment de l'inscription aux cours, souligner clairement l'enchaînement de cours de formats différents.

- Certains membres du corps professoral ont eu du mal à s'adapter aux outils et au format en ligne, ce qui a suscité de nombreux commentaires.
- La mauvaise communication des attentes par rapport aux cours et du déroulement des évaluations a augmenté le niveau de stress étudiant.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 1

Continuer à utiliser le système de notation qualitatif (S/NS) pour cette année, car nous sommes toujours dans une pandémie mondiale où les étudiants choisissent de rester à la maison pour des raisons de santé publique et personnelle et les cours en personne ne sont toujours pas offerts pour les classes à capacité maximale.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 2

L'Université met beaucoup trop de pression sur les étudiants pour qu'ils réussissent dans l'apprentissage en ligne par rapport aux cours en présentiel. La charge de travail a doublé et vient de provoquer un stress intense et des problèmes de santé mentale chez l'ensemble des étudiants.

Autres enjeux étudiants

De nombreux autres sujets ont par ailleurs été soulevés. Ceux ayant fait l'objet de plus de 40 commentaires sont présentés dans cette section. Une liste plus exhaustive se trouve à l'Annexe B.

Préoccupation concernant la COVID-19

Les mesures mises en place dans le contexte de la pandémie ont fait l'objet de 162 plaintes étudiantes.

Un **premier groupe** souhaitait voir l'Université revenir aux **conditions pré-pandémiques et faire lever les restrictions sanitaires**, notamment en rendant la preuve de vaccination et le port du masque facultatifs. Certains membres de la communauté universitaire ont refusé de se faire vacciner ou n'ont pu le faire, et n'ont donc pas pu soumettre de preuve de vaccination une fois celle-ci devenue obligatoire. Certains étudiants et étudiantes n'ont pas pu terminer



leur programme, puisqu'ils ne pouvaient assister aux cours obligatoires donnés en personne uniquement. Des membres du personnel ont également été contraints de quitter l'Université.

Un **deuxième groupe** ne se sentait **pas à l'aise de retourner sur le campus**. Certains membres de la population étudiante voulaient intensifier les mesures déjà en place en proposant, par exemple, de vérifier le statut de vaccination des personnes à l'entrée des immeubles sur le campus.

Qualité des services

Plus de 108 étudiantes et étudiants ont écrit à uOSatisfACTION au sujet de la qualité des services reçus. Les mauvaises communications ont été le point central de ces commentaires : plus précisément, la lenteur et le manque de précision des réponses aux courriels envoyés au corps professoral, aux services et aux facultés. Ces cas alimentent le sentiment de découragement chez la population étudiante, qui ne se sent pas soutenue.

Autres sources d'insatisfaction et de mécontentement :

- Mauvaises expériences avec le corps professoral, surtout en ce qui a trait aux évaluations et aux notes reçues;
- Manque de soutien pour les problèmes de nature scolaire ou pratiques;
- Cas bien précis.

Web

Une cinquantaine de commentaires exprimaient de l'insatisfaction quant à l'interface du site Web. On a notamment mentionné la difficulté à naviguer entre les pages et à accéder facilement aux informations pertinentes, notamment en lien avec l'inscription aux cours, le paiement des droits de scolarité et les bourses.

Quelques personnes se sont aussi dites insatisfaites du nouveau design du site, qui porterait à confusion.

Droits de scolarité

Plusieurs étudiantes et étudiants (49) ont exprimé leur mécontentement du fait que les droits de scolarité n'avaient pas été réduits malgré que les cours étaient offerts en ligne et que l'accès à certains services était limité.

Santé mentale

Encore cette année, on constate une hausse des besoins étudiants en matière de santé mentale. Cela s'explique d'une part par la méconnaissance des ressources que l'Université a



déjà mises en place, mais qui n'ont vraisemblablement pas été bien communiquées; plusieurs ne savent pas vers qui se tourner en situation de crise et de détresse. D'autre part, certains membres de la communauté étudiante croient que l'Université n'en fait pas assez pour favoriser la santé mentale et que les ressources disponibles sont inadéquates.

- Un soutien inadéquat (manque de compréhension, d'écoute, d'empathie) **après** le contact initial avec les services de santé mentale ou autres services à l'Université (y compris les facultés) renforce le sentiment de détresse et d'isolement face aux problèmes et aux inquiétudes exprimés.
- Le manque de vie sur le campus est intimement lié à une perte progressive du sens de la communauté, en plus de renforcer l'isolement social.
- Les étudiantes et étudiants ayant commencé leur parcours durant la pandémie ont du mal à établir des contacts et se faire des amitiés à l'Université.
- Une charge de travail excessive et une mauvaise gestion des évaluations (attentes peu claires, système de notation inadéquat, manque de communication) augmentent le stress et les autres problèmes liés au mieux-être étudiant.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 1

Les conseillers sur le campus auxquels j'ai eu recours se sont montrés insensibles et peu serviables. Les temps d'attente et le manque général d'aide en santé mentale sur le campus sont épouvantables et chaque décès d'un étudiant de l'Université d'Ottawa est la responsabilité de l'Université.

EXEMPLE DE COMMENTAIRE NO 2

Je suis isolée et déprimée. J'ai pris du poids et je me déteste de ne pas avoir de motivation. Je ne vois aucune vie dans le fait de vivre dans une réalité virtuelle. L'école n'est pas virtuelle et je pense que c'est tout ce qui compte à ce stade.

Recommandations

Les commentaires et suggestions des membres de la population étudiante nous amènent à formuler les trois recommandations suivantes :

Nouveaux défis

Recommandation n° 1

Dans les cours en ligne ou bimodaux, demander aux professeures et professeurs de vérifier régulièrement le clavardage pour tenir compte des interventions de tout le monde.



Recommandation n° 2

Améliorer la transition entre les cours en ligne, en personne et bimodaux, notamment en :

- affichant un message d'avertissement lors de l'inscription dans le cas où deux cours de formats différents se suivent;
- distinguant les cotes de cours en fonction du format (en ligne, bimodal, en personne);
- s'assurant que les professeures et professeurs finissent bien 10 minutes avant la prochaine plage horaire pour laisser le temps aux étudiantes et étudiants de se déplacer vers leur prochain cours;
- offrant assez d'endroits d'étude calmes pour que les personnes qui doivent suivre un cours en ligne avant ou après un cours en personne puissent le faire à partir du campus.

Recommandation n° 3

Favoriser le sentiment d'appartenance des étudiantes et étudiants afin de lutter contre l'isolement et d'améliorer leur mieux-être sur le campus, au sein de leur faculté et dans leurs cours. Les facultés, les services (sports, vie sur le campus, etc.) et les membres du corps professoral ont tous un rôle important à jouer à ce niveau. Le comité stratégique pour le soutien à l'enseignement et à l'apprentissage pourrait se pencher sur cette question.

Suivi sur les recommandations 2019-2021

Les recommandations du rapport 2019-2021 concernaient majoritairement l'enseignement en ligne, qui faisait l'objet de la plupart des commentaires reçus durant la pandémie.

Recommandation n° 1

- Il est important que tous les cours en ligne soient enregistrés.

Suivi : L'Université recommande fortement aux membres du corps professoral d'enregistrer leurs cours, mais ce n'est pas obligatoire. De plus, les professeures et professeurs ont maintenant accès à une nouvelle plateforme (Yuja) qui permet d'enregistrer facilement leurs cours en classe. [Le guide d'utilisation de Yuja est accessible en ligne.](#)

Recommandation n° 2

- Les professeures et professeurs doivent tenir compte du fait que les étudiantes et étudiants suivent jusqu'à six cours par trimestre. Multiplier les évaluations pour éviter de gérer des examens formels ajoute un stress énorme sur leurs épaules.



Suivi : Le SAEA a créé plusieurs formations proposant des évaluations novatrices visant à remplacer les examens formels et à atténuer le stress des membres de la population étudiante comme du corps professoral. Ces formations sont offertes de manière cyclique chaque trimestre, et restent offertes sur demande. Un [outil permettant d'estimer la charge de travail des étudiantes et étudiants](#) est également accessible.

Recommandation n° 3

- Les professeures et professeurs doivent respecter l'horaire normal des cours.

Suivi : Les facultés rappellent aux membres de leur corps professoral que la période de battement de 10 minutes entre les cours doit être respectée. De plus, l'horaire d'uoCampus précise que le cours se termine 10 minutes avant la prochaine plage horaire.

Recommandation n° 4

- L'Université devrait promouvoir et favoriser une harmonisation dans l'utilisation des plateformes.

Suivi : Les équipes pédagogiques du SAEA qui appuient les professeures et professeurs font la promotion des ressources gratuites ou pour lesquelles l'Université possède des licences. Cela dit, l'Université ne peut contrôler le choix des départements ou des membres du corps professoral.

Recommandation n° 5

- D'une part, les professeures et professeurs doivent s'assurer de comprendre les plateformes qu'ils utilisent et, d'autre part, doivent s'assurer que les étudiantes et étudiants connaissent tous les paramètres techniques liés aux examens en ligne. Il est conseillé d'avoir un examen-échantillon (points de participation) avant le premier examen formel pour atténuer le stress lié aux enjeux techniques et faire les correctifs qui s'imposent avant l'examen.

Suivi : Des formations et de la documentation d'appui élaborées pour toutes les technologies officiellement approuvées par l'Université et le SAEA sont accessibles sur le [site web du SAEA](#). Le SAEA offre différentes formes de soutien technique pour les membres du corps professoral (en direct, sur le web, 24/7, etc.).

Recommandation n° 6

- Les examens à livre ouvert sont difficiles à concevoir et complexes à gérer en ligne. Les professeures et professeurs doivent être formés pour les créer et, surtout, doivent



former les étudiantes et étudiants pour leur permettre de répondre adéquatement à ce type d'évaluation. En ce qui a trait aux examens à choix multiples, il faut s'assurer que le temps alloué soit suffisant pour lire attentivement les questions et réfléchir aux choix de réponses.

Suivi : Ces aspects sont abordés dans les formations et consultations du SAEA qui touchent l'évaluation en ligne et les examens à livre ouvert.

Recommandation n° 7

- Les professeures et professeurs doivent indiquer dans le plan de cours qu'ils ont l'intention d'utiliser un logiciel de surveillance pour les examens en ligne, et doivent expliquer ce que cela implique.

Suivi : Quand l'étudiante ou étudiant entre dans Respondus, il doit accepter que son examen soit surveillé. [Les lignes directrices destinées aux membres du corps professoral qui utilisent Respondus](#) comprennent la marche à suivre si quelqu'un refuse la surveillance.

Recommandation n° 8

- Il est fortement recommandé aux professeures et professeurs d'éviter de demander des frais supplémentaires aux personnes qui suivent leur cours.

Suivi : Ce sujet fait l'objet de discussions entre les membres du corps professoral, ainsi que l'Université et les facultés, qui recommandent d'éviter les frais supplémentaires.

Conclusion

Depuis 2018, l'équipe uOSatisfACTION a su gagner la confiance des membres de la communauté universitaire et devenir un outil d'expression pour tout le monde. Il va sans dire que les deux dernières années ont présenté des défis de taille pour l'ensemble de cette communauté. C'est dans ces circonstances exceptionnelles que l'équipe a su devenir une alliée pour relever ces défis et devenir une voix du corps étudiant.

Comme nous le savons, l'année 2021-2022 a été une année d'adaptation à la pandémie, dans le prolongement de l'année 2020-2021. La rétroaction de la communauté étudiante a reflété ces obstacles, d'où le grand nombre de commentaires sur l'enseignement, la technologie et la santé, parmi tant d'autres sujets. Les étudiantes et étudiants ont exprimé clairement un besoin d'alléger leur charge de travail et d'obtenir du soutien, autant sur le plan scolaire que personnel. Les enjeux de santé mentale et de mieux-être ont été d'ailleurs encore plus importants alors que nous naviguions en terrain inconnu. Vaccination, port du masque,



distanciation sociale, réintégration du campus : la pandémie a entraîné de nombreuses inquiétudes et des émotions difficiles à gérer. L'équipe uOSatisfACTION a pu transmettre ces messages à la haute direction et aux unités pertinentes pour rectifier le tir.

La prochaine année amènera d'autres changements : un retour à la « nouvelle normalité ». C'est à chacune et chacun de nous de définir cette normalité, d'où l'importance de la rétroaction de notre communauté universitaire. Nous espérons que nos recommandations aideront l'Université à faire face aux nouveaux défis qui se profilent déjà à l'horizon. Certaines pratiques pédagogiques devenues monnaie courante durant la pandémie auront toujours leur utilité à notre retour sur le campus. Nous devons continuer de travailler ensemble pour enrichir l'expérience étudiante et celle de toute la communauté universitaire. Profitons de ce retour sur le campus pour faire bouger les choses.

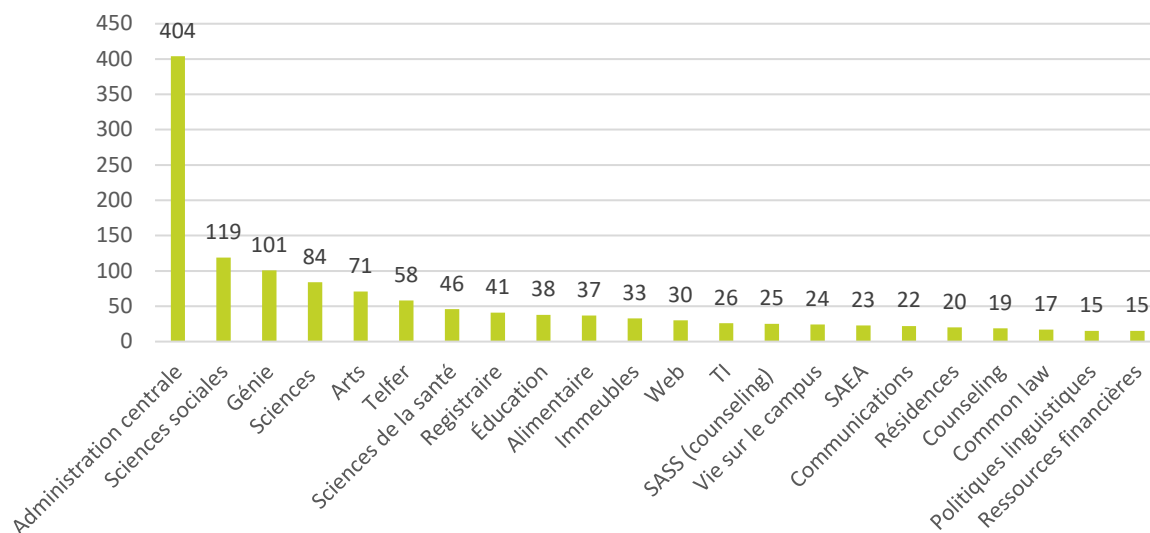


Annexe A

Comme l’an dernier, l’administration centrale a fait l’objet du plus grand nombre de commentaires cette année. En 2021-2022, plus de 404 commentaires lui ont ainsi été acheminés. Les préoccupations concernant la COVID-19, l’offre de cours, l’enseignement et les droits de scolarité étaient principalement en jeu. Tous les commentaires anonymes qui n’ont pu être associés à une faculté lui ont aussi été transmis.

Il est à noter que plusieurs services de l’Université possèdent leur propre système de rétroaction pour leurs services. Les données ci-dessous en font abstraction.

Nombre de commentaires par secteur en 2021-2022



Nombre de commentaires par secteur en 2021-2022

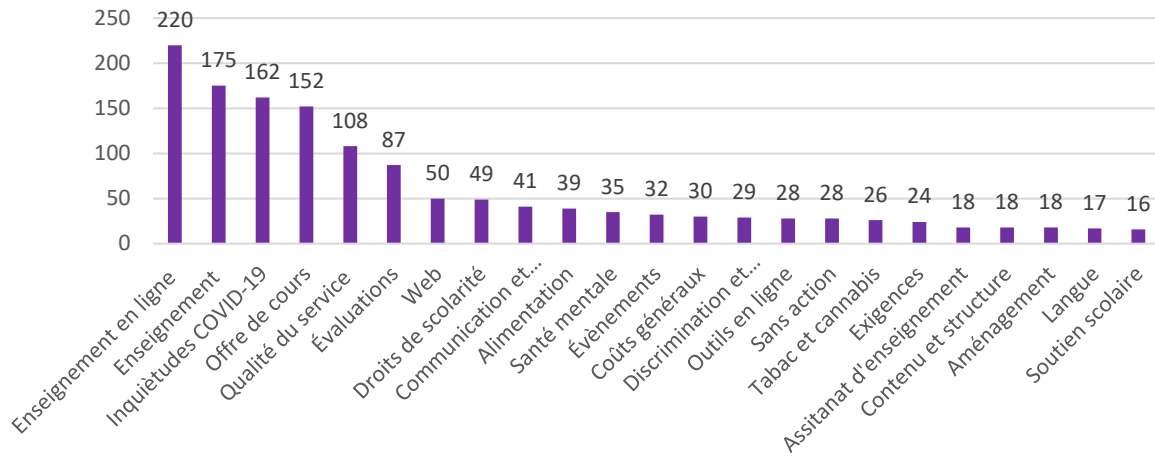
Les services ayant fait l’objet de moins de 15 commentaires ne sont pas inclus dans ce graphique.

Remarque : Les commentaires pour lesquels aucune faculté n’a été identifiée ont été classés sous « Administration centrale ».



Annexe B

Nombre de commentaires par catégorie en 2021-2022



Nombre de commentaires par catégorie en 2021-2022

Les services ayant fait l'objet de moins de 15 commentaires ne sont pas inclus dans ce graphique.

Remarque : La majorité des commentaires de la catégorie « Enseignement » portaient sur les méthodes d'enseignement; plus de 36 % touchaient directement certains membres du corps professoral.