



NUMÉRO: LES STRUCTURES DE SERVICES DANS LE RÉSEAU DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

*Les humains doivent se reconnaître dans leur humanité commune, en même temps
que reconnaître leur diversité tant individuelle que culturelle – Edgar Morin*

La diversité des besoins engendre le besoin de professionnels¹ diversifiés **Le conseiller au cœur du parcours étudiant**

Sylvain Le May, président de l'AQICESH

Au cours des 15 dernières années, le rôle du conseiller aux étudiants en situation de handicap s'est grandement complexifié. La réalité des services mis en place dans les années 1980 et soutenus dans les années 1990 par une politique de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) est aujourd'hui en profonde mutation. Tant par le nombre d'étudiants en situation de handicap que le conseiller est appelé à rencontrer que par la diversification des besoins et la complexité de la mise en œuvre des plans d'intervention, le conseiller se doit d'être polyvalent et multidisciplinaire. La variété des besoins engendre le besoin de professionnels diversifiés. C'est la réalité qui a vu se joindre dans les rangs de notre association des conseillers issus de divers domaines et spécialités. Que ce soit des orthopédagogues, des psychologues, des conseillers d'orientation, des conseillers en technologie adaptée ou des conseillers en monitorat, tous sont appelés à intervenir à un moment ou à un autre dans la réalisation du projet universitaire de l'étudiant. Ceci est encore plus vrai en ce qui a trait aux nouvelles populations en situation de handicap qui sont composées d'étudiants ayant un trouble d'apprentissage, un trouble du spectre de l'autisme ou encore un trouble grave de santé mentale. La mise en œuvre d'un plan d'interventions pour ces derniers diffère de beaucoup de la mise en œuvre d'un même plan pour un étudiant ayant une déficience motrice ou sensorielle. La réalité des besoins et les interventions de la part du conseiller à l'étudiant n'en seront que plus grandes.

Interpellé traditionnellement par un étudiant dont les besoins sont en matière d'aménagement physique des lieux (rampe d'accès, toilette et résidence adaptées ainsi que des besoins sur le plan des ressources humaines pour compenser certaines incapacités), le conseiller développera une tout autre approche pour un étudiant ayant un trouble de l'anxiété, un trouble obsessionnel ou un syndrome d'asperger. Pour celui-ci un plan d'interventions impliquera la multidisciplinarité des intervenants et un nombre plus élevé de ressources notamment, de la part des services à la vie étudiante, du corps professoral, des facultés et parfois, dans certains cas du Service de la prévention et de la sécurité. La mise en place d'une collaboration entre ces services sera complémentaire au Service d'accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap et permettra de baliser les interventions dans un continuum de service et de favoriser la réussite scolaire de l'étudiant. Cette approche multidisciplinaire conjugue les expertises ainsi que la finalité de l'accompagnement.

Il incombe donc de rappeler que l'étudiant n'est pas rattaché à un service, mais plutôt à une faculté et à une université. Les principes et valeurs qui sous-tendent le travail du conseiller sont d'agir dans le respect des dispositions législatives et des obligations des établissements d'enseignement supérieur à l'égard des étudiants en situation de handicap, entre autres,

en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et de la Charte des droits et libertés de la personne.

De plus le conseiller doit :

- 1) Croire en l'**accessibilité aux études pour les étudiants en situation de handicap** : Derrière un besoin, il existe un service.
- 2) Appliquer un code d'éthique quant à la **légitimité du besoin** en lien avec la situation de handicap et respecter un principe d'équité dans l'application des mesures d'accommodement pour **ne pas discriminer**.
- 3) Aider l'étudiant dans sa démarche de **reconnaissance de sa situation de handicap** ; situation de handicap découlant d'une déficience fonctionnelle qui entraîne des limitations fonctionnelles selon le modèle du PPH (Principe de production du handicap).
- 4) Offrir des **services d'accommodement** qui permettent de pallier les incapacités des étudiants en situation de handicap tout en favorisant la réussite et l'intégration de manière progressive et autonome, dans une philosophie sans discrimination ni privilège.
- 5) Aider l'étudiant à **faire la transition** du collégial à l'université et de l'université au marché du travail dans le but de favoriser son intégration dans la société de façon plus harmonieuse.
- 6) **Harmoniser** les procédures dans les établissements tout en respectant la spécificité de chacun (taille, organisation, contraintes, etc.).

Afin d'accompagner nos membres dans les défis auxquels ils font face, nous déposerons prochainement un guide de référence pour mieux les outiller. De plus, nous proposerons également un ouvrage de référence destiné aux corps professoraux. Il appartiendra aux conseillers et à leurs directions d'adapter celui-ci aux couleurs de leurs établissements. Dans cette perspective, nous proposerons à l'automne prochain, tant à nos collègues des cégeps qu'à nos conseillers, une formation permettant de nous arrimer sur un cadre de référence commun soit celui du Processus de production de handicap (PPH) prôné par la politique gouvernementale à part entière. Actuellement, un comité de travail collabore intensivement avec le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH) afin de développer pour nous une formation personnalisée en lien avec notre profession. Nul doute que ces outils et moyens nous permettront de mieux accompagner les étudiants dans la réussite de leur projet d'études.

C'est dans ce contexte que vous découvrirez dans les pages de ce bulletin la diversité des structures qui répondent aux besoins des étudiants en situation de handicap inscrits dans les établissements d'enseignement supérieur : nulle idée ici de se comparer, mais plutôt de voir nos similitudes et nos défis communs. Comme le soulignait Julos Beaucarne : « La diversité de chacun fait la richesse de tous ».

¹ L'utilisation du genre masculin n'a que pour seul but d'alléger le texte.

*Carole Lavallée,
directrice adjointe aux études, responsable du
Service d'aide à l'intégration des étudiants (SAIDE),
du Centre collégial de soutien à l'intégration (CCSI)
de l'ouest du Québec et du Service d'aide
à la réussite au Cégep du Vieux Montréal*

Depuis près de 30 ans, les cégeps du Québec accueillent des étudiants en situation de handicap (ESH) et leur offrent des services afin de répondre à leurs besoins. En 1995, au Québec, seulement 350 étudiants avaient accès à des accommodements, surtout des étudiants ayant une déficience « visible ». Plus tard, les étudiants ayant des troubles d'apprentissage, de santé mentale ou de déficit d'attention commencèrent à réclamer des services pour pallier leur handicap souvent diagnostiqué dès l'enfance, mais non encore reconnu au collégial. En 2007, le gouvernement québécois finance des projets pilotes visant ces effectifs. Devant l'augmentation significative des cas, ils sont plus de 5700 à l'automne 2011, un plus grand nombre d'étudiants veut se prévaloir de services et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) instaure, cette année-là, un nouveau programme de financement.

Ce nouveau mode de financement permet de mettre en place un service d'accueil et d'intervention, afin de répondre aux besoins des étudiants ayant un diagnostic émis par un professionnel reconnu par la Loi 21. Ce sont essentiellement les professions médicales, les orthophonistes et les psychologues qui établissent ces diagnostics. Ainsi, les cégeps peuvent maintenant compter sur plusieurs intervenants et quelquefois sur une équipe multidisciplinaire : conseillers en services adaptés, orthopédagogues, psychologues, techniciens en travail social ou en éducation spécialisée, pour ne nommer que ceux-ci.

Parfois, certains étudiants arrivent au collégial sans diagnostic. Leur âge et leur réalité font que les difficultés, bien que souvent latentes, se manifestent avec plus de force au moment de leurs études collégiales. Certains quittent pour la première fois le milieu familial pour s'installer en appartement et d'autres changent carrément de réseau social; pour d'autres, l'essai de boissons alcooliques ou de drogues, ou encore d'autres situations de vie bousculent un équilibre fragilisé par leur vulnérabilité personnelle. Ces étudiants sont amenés aux services adaptés par des enseignants, des intervenants à la réussite ou des pairs qui sont inquiets devant leurs comportements ou leurs échecs répétés. Avant de recevoir des services adaptés, ils devront alors aller chercher un diagnostic formel.

À partir d'une évaluation de besoins, fait par le conseiller en services – les orthopédagogues possèdent les compétences appropriées pour effectuer cette évaluation – une série de mesures sont mises en place. Qu'il s'agisse d'un local isolé, de temps supplémentaire pour la passation des examens, de l'adaptation de l'horaire, de logiciels de soutien à la correction, de synthèse vocale, etc., aucune mesure n'est automatiquement offerte à partir des recommandations des professionnels de la santé. Chaque situation est évaluée selon les besoins de l'étudiant, son programme et son cheminement scolaire. Pour la plupart des étudiants, ces services suffisent, pour d'autres des mesures de suivi individualisé seront mises en place. Ces suivis seront effectués par des techniciens en éducation spécialisée ou en travail social qui accompagneront les étudiants dans leurs études.

Cette évaluation des besoins en complément avec le diagnostic permet la mise en place d'un plan d'intervention pour l'étudiant, et cela, en collaboration avec les autres intervenants du milieu : enseignants, responsables des mesures de réussite ou des services psychosociaux communautaires. Souvent, il s'agira d'encadrement plus étroit avec les enseignants, d'autres fois, il faut outiller l'étudiant de stratégies d'apprentissage plus efficaces. Elles visent à munir l'étudiant de méthodes de travail : organisation du temps, préparation aux examens, soutien à la lecture ou à la compréhension des attentes de l'enseignant, préparation de rencontres avec l'enseignant, gestion du stress. Ces moyens peuvent permettre de diminuer l'anxiété et la frustration.

L'étudiant doit aussi apprendre à différer ses besoins, à mieux saisir les enjeux de l'éducation postsecondaire et du contexte social dans lequel il étudie. Il doit bien sûr composer avec certains préjugés des enseignants qui reflètent souvent les préjugés véhiculés dans la société. Le conseiller en services adaptés peut alors les rassurer et leur présenter les besoins de l'étudiant.

Pour certains programmes, l'arrivée des stages est un moment très anxiogène. À ce moment, le conseiller en services adaptés peut faire une différence dans la préparation de l'étudiant et pour le soutien à la personne-ressource du collège qui coordonne l'assignation des stages aux étudiants. Ces derniers sont souvent inquiets de la réaction des milieux de stage face à la présence d'étudiants ayant des besoins particuliers. De plus, il est interdit d'avertir les milieux des troubles de l'étudiant à moins que ce dernier accepte. En contrepartie, il ne pourra pas être demandé au milieu de fournir des accommodements si celui-ci n'est pas informé des troubles de l'étudiant. Le conseiller en services adaptés peut donc accompagner l'étudiant et l'aider à comprendre qu'il a tout intérêt à mieux expliquer ses besoins.

Tout au long de leurs études, les ESH seront soutenus par le personnel des services adaptés, cependant le développement de leur autonomie est souhaité. En effet, les ESH, comme tous les autres, doivent se préparer à une future profession ou au milieu universitaire. Cette transition n'est pas toujours facile et demande encore à être organisée, comme c'était le cas pour la transition secondaire-collégial.

C'est pourquoi il est important que les conseillers en services adaptés des collèges et ceux des universités aient des échanges à ce sujet. Malheureusement, les occasions sont rares, même si, souvent, il s'agit de travailler avec les mêmes étudiants, dont le parcours est continu, brisé ou étonnamment en concomitance (certains étudiants étudient à la fois au collège et à l'université !). Les compétences et les expériences vécues dans les établissements collégiaux et universitaires sont très semblables, tant dans les relations développées avec les étudiants qu'avec leurs enseignants ou professeurs.

Déjà, certains cégeps et universités participent à des projets interordres, et des conseillers se parlent informellement. Il serait avantageux de partager les différentes conceptions des services adaptés, particulièrement, les ressemblances, les défis et les questionnements qui permettront aux deux réseaux de s'auto-influencer.

L'expertise de l'Université de Sherbrooke

Philippe Labelle

coordonnateur des activités étudiantes animation et Marie-Ève Authier, conseillère d'orientation, animation et aide financière aux études, Université de Sherbrooke

Pour la plupart des étudiants, l'entrée à l'université amène son lot d'excitation, de rêves, d'objectifs, mais aussi, une part de stress et d'inquiétudes. Étudier lorsqu'on vit des situations de handicap ou qu'on a un trouble d'apprentissage peut ajouter aux préoccupations déjà existantes.

Le Programme d'intégration de l'Université de Sherbrooke souhaite venir en aide à ces étudiants pour assurer une transition réussie. Notre université étant située en région, nous devons créer notre propre réseau de contacts et développer des outils pour répondre aux besoins de chacun. Le présent article a pour but de révéler quelques-unes de nos pratiques au sein du Programme.

Jumelage d'oreilles

Nous faisons directement appel à des interprètes de la région pour les jumeler avec les étudiants concernés. Notre objectif est de trouver un professionnel avec qui l'étudiant développera une certaine connivence au fil du temps. Les interprètes ont une vie et des intérêts qui leur sont propres. Ainsi, nous jumelons ces spécialistes avec des étudiants qui sont dans des milieux d'études avec lesquels ils ont des atomes crochus. Lorsque le jumelage est un succès, il se poursuit habituellement tout au long du parcours universitaire de l'étudiant. Les principaux avantages qui découlent de cette pratique sont la création d'une alliance et d'un lien de confiance entre les deux partis ainsi qu'une meilleure compréhension de la matière à interpréter de la part du professionnel. Plus besoin d'épeler en LSQ chaque terme complexe; le « sterno-cléido-mastoïdien », par exemple, devient trois petits signes de la main convenus avec l'étudiant. Le décalage entre les termes universitaires et la LSQ est alors dissipé.

Matériel informatique spécialisé en stock

Les démarches de remboursement pour se procurer du matériel informatique auprès du MELS s'avèrent parfois longues. Pour remédier à cette problématique, nous avons fait l'acquisition d'une dizaine de portables munis de logiciels spécialisés, tels que Médialexie et ClaroRead, afin de répondre rapidement aux besoins des étudiants. Le matériel informatique est vérifié et mis à jour par notre équipe, avec l'aide d'un technicien, afin d'en assurer l'efficacité. Une fois les allocations du MELS reçues, nous reprenons les outils prêtés pour en faire bénéficier d'autres étudiants. De plus, nous voulons prochainement créer un poste informatisé qui comportera une multitude de logiciels spécialisés, pour faire suite à des consultations auprès de firmes dans le domaine. Nous souhaitons offrir un plus grand choix d'outils, en tenant compte des particularités de chaque étudiant.

Salles techniques éparpillées

Au lieu d'avoir un seul centre technique avec du matériel informatique spécialisé, nous avons choisi de créer des salles techniques plus petites, mais plus nombreuses. Il y a plus de cinquante ans, lors de la création de notre campus, les fondateurs étaient émerveillés par la topographie des lieux. Ceux-ci se sont avérés vastes et à flanc de montagne. Pas toujours facile de s'y promener; les barrières architecturales naturelles sont nombreuses en plus des distances importantes à parcourir. Conséquemment, nous souhaitons répondre aux besoins des étudiants en offrant des services en milieu facultaire. Nous avons créé une belle complicité avec les départements pour implanter les équipements nécessaires dans le milieu naturel d'études des étudiants. Par exemple, les télévisionneuses suivent les étudiants dans leurs lieux physiques d'études et les postes informatiques avec des logiciels spécialisés collent de près les classes.

Voilà donc un aperçu de nos pratiques quotidiennes qui se sont développées au fil du temps. Notre objectif premier est de répondre le plus efficacement possible aux demandes et de mettre en place les accommodements en impliquant peu d'intermédiaires.

L'organisation des services pour les étudiants en situation de handicap

L'Université Laval : innovation, collaboration et complémentarité

Anne-Louise Fournier, coordonnatrice, Secteur Accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap, Centre d'aide aux étudiants, Université Laval

Le Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval regroupe aujourd'hui près d'une trentaine de psychologues et de conseillers en orientation qui œuvrent à l'intérieur de quatre secteurs d'intervention pour soutenir la réussite des étudiants. Il y a le secteur Orientation scolaire et professionnelle, le secteur Psychologie et équilibre personnel, le secteur Apprentissage et réussite universitaire et le secteur Accueil et soutien aux étudiants en situation de handicap (ACSESH). Le regroupement sous un même toit de services complémentaires favorise les collaborations.

Il y a maintenant tout près de quinze ans que les services destinés aux étudiants en situation de handicap sont devenus le quatrième secteur du Centre d'aide aux étudiants. C'est dans l'esprit d'une philosophie d'accessibilité universelle et de meilleur soutien à la réussite universitaire pour ces étudiants que ce regroupement a été réalisé. Depuis, plusieurs événements-clés ont marqué l'évolution de ce secteur.

C'est en 2002 que l'Université Laval a fait sienne la *Politique d'intégration des étudiants handicapés à l'Université Laval* afin d'assurer un accès au campus, aux études et aux services de l'Université. Inspirée de la politique-cadre de la CRÉPUQ de 1994 utilisée jusqu'alors, l'Université désignait précisément les différents acteurs responsables de l'actualisation de cette politique. Cette dernière assure entre autres, une collaboration continue avec le service des immeubles. Cette collaboration a permis, au cours des années, d'améliorer l'accessibilité du campus. L'Université Laval a d'ailleurs reçu, en 2008, le *Trophée international APAJH (Association pour adultes et jeunes handicapés)*, décerné par la France, pour la qualité de ses services aux étudiants en situation de handicap et sa philosophie d'accessibilité universelle incluant l'aménagement de chambres adaptées en résidence étudiante, offertes aux mêmes tarifs qu'une chambre ordinaire.

Pour favoriser l'intégration des étudiants dans leur programme d'études, le secteur ACSESH a de plus été à l'origine de l'adoption par l'Université, en 2007, de la *Procédure de mise en application des mesures d'accommodations scolaires aux examens*. Cette procédure, diffusée annuellement par la Direction générale des programmes de premier cycle et la Faculté des études supérieures et postdoctorales, précise clairement les rôles de chacun dans la mise en application des mesures. Les rôles du secteur ACSESH de même que celui des étudiants, du personnel enseignant et des départements ou facultés y sont définis. Ainsi, la logistique entourant la tenue des examens qui requièrent du temps supplémentaire et un surveillant est la responsabilité des départements ou des facultés. Cette pratique qui réduit la mise en place de services parallèles témoigne de la philosophie adoptée par l'Université Laval en matière d'intégration. Nous avons pu noter que les étudiants se réjouissent de cette pratique qui contribue à renforcer leur sentiment d'appartenance à leur programme.

À l'Université Laval, les conseillers aux étudiants en situation de handicap sont tous des psychologues ou des conseillers en orientation. L'accueil et l'analyse personnalisée des besoins des étudiants de même que la recherche

d'aménagements ou de mesures d'accommodations scolaires permettant de pallier une situation de handicap tout en respectant les exigences d'un programme animent chacun des conseillers. Conscient que les études universitaires constituent la dernière étape avant l'intégration sur le marché du travail, un soutien est aussi offert en ce sens afin d'aider les étudiants à développer le maximum de leur autonomie ainsi qu'une bonne connaissance d'eux-mêmes. Bien connaître leur situation de handicap et les moyens qu'ils utilisent pour le pallier est un atout essentiel pour l'intégration sur le marché du travail. Le secteur ACSESH compte aussi une professionnelle qui veille au soutien et à la formation aux divers logiciels en informatique adaptée de même qu'à la coordination d'une équipe de lecteurs qui enregistrent des livres scolaires en format numérique audio ou texte.

Au départ, le secteur ACSESH ne comptait qu'une professionnelle à demi-temps et une secrétaire à temps plein. Avec l'augmentation du nombre d'étudiants, l'équipe est maintenant constituée de cinq conseillers, tous à demi-temps, car chacun a conservé des fonctions dans les autres secteurs du Centre d'aide aux étudiants. De même, une équipe plus nombreuse de tuteurs en méthodologie et en français a aussi suivi le mouvement pour répondre aux besoins du nombre plus élevé d'étudiants. Finalement, une dernière professionnelle s'est jointe à l'équipe cette année. Il s'agit d'une neuropsychologue. Même si la majorité des étudiants aujourd'hui sont diagnostiqués avant le niveau universitaire, plusieurs n'ont pas eu cette opportunité.

Nous croyons important de pouvoir travailler en collaboration avec toute une équipe de professionnels pour réussir à répondre aux besoins des étudiants. Néanmoins, l'implication et la collaboration des départements et du personnel enseignant constituent pour nous la pierre angulaire pour favoriser la réussite des étudiants en situation de handicap. Le secteur ACSESH a développé, au cours des années, un rôle-conseil de plus en plus sollicité par le personnel enseignant. Ainsi, des réunions visant à informer le personnel enseignant et à démystifier la réalité et les besoins des étudiants en situation de handicap sont fréquemment organisées avec les départements.

Le rôle d'une conseillère ou d'un conseiller aux étudiants en situation de handicap n'est ni routinier ni ennuyant ! L'émergence de nouvelles clientèles, il y a maintenant une dizaine d'années, nous a permis de développer de nouvelles connaissances. Dans ce bassin d'étudiants en situation de handicap, qui comme le reste des étudiants universitaires, est de plus en plus diversifié, un esprit créatif et une bonne capacité de résolution de problèmes sont des atouts indéniables.

Informer, sensibiliser, collaborer, impliquer chacun, voilà l'essence de notre travail. C'est ensemble que l'on peut évoluer afin de permettre aux étudiants de mettre leur plein potentiel au service de leurs études universitaires !

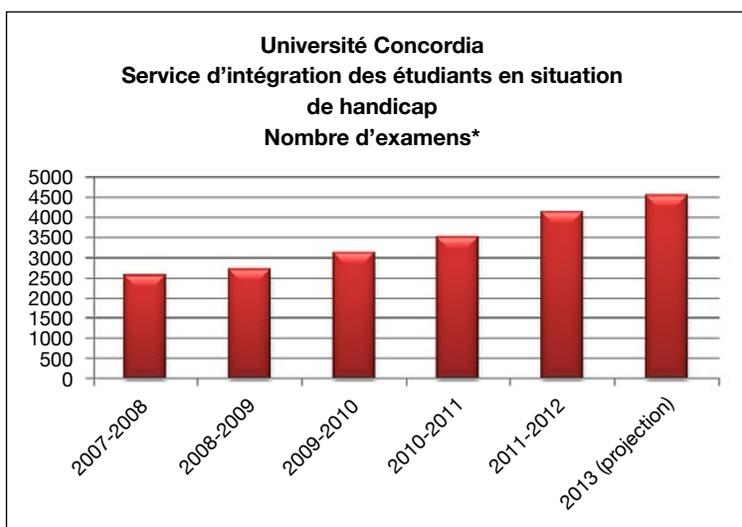
L'Université Concordia : le soutien informatique au cœur de la pratique du conseiller

La croisée des chemins

Brigitte St-Laurent, directrice, Service de soutien et promotion des droits des étudiants Université Concordia

Je crois que tous s'entendent pour dire que nous vivons une période de changements rapides et que nous sommes sans équivoque à la croisée des chemins. Comment accommoder des clientèles en croissance constante et qui ont des besoins de plus en plus complexes à combler ? Comment mieux servir nos clients tout en faisant face à des incertitudes budgétaires ?

En fait, une brève analyse des statistiques de l'AQICESH sur le nombre d'étudiants par établissement depuis les cinq dernières années nous permet de déduire qu'il est devenu assez difficile, pour plusieurs d'entre nous, de maintenir le rythme. Le nombre d'examen est également l'une des variables les plus éloquentes. À Concordia, le nombre d'examen gérés par le Service d'intégration des étudiants en situation de handicap continue toujours de croître comme en témoigne le tableau suivant :



*Ces statistiques incluent les examens qui ont été annulés par les étudiants puisque le travail a été fait par l'équipe de gestion des examens.

J'ai retenu plusieurs choses de mes années aux HEC, mais le concept de gestion de la croisée des chemins aura laissé sa marque. En fait, celui-ci fait référence aux petites entreprises qui grandissent, souvent rapidement, qui deviennent les victimes de leur propre succès et qui doivent repenser complètement leur façon de faire afin de continuer à croître. On ne peut continuellement faire la même chose sans se remettre en question. Les éléments extérieurs se chargent bien rapidement de nous le rappeler.

Au Service d'intégration des étudiants en situation de handicap, notre croisée des chemins nous a forcés à choisir une stratégie multiple :

- Embaucher une psychologue spécialisée dans le domaine des accommodements pour les étudiants en situation de handicap ;
- Ajouter 14 heures par semaine d'accès possible à une conseillère ;
- Embaucher une employée de soutien temporaire ;
- Créer TEXIS, notre système maison de suivi des requêtes de conversion de livres et de polycopiés sur médias substitués ;
- Faire l'acquisition de Clockwork.

Plusieurs d'entre vous sont déjà au courant de ce dernier choix. Je ne souhaite pas ici m'attarder outre mesure sur ce sujet, mais je dois tout de même en faire l'éloge et vous signaler un accroissement dans notre capacité à automatiser des tâches répétitives qui, autrement, seraient peu gratifiantes pour les employés et les étudiants : génération et envoi automatique de lettres d'accommodement aux professeurs, inscription aux examens en ligne, gestion du dossier complet des examens en ligne, incluant les courriels automatiques aux professeurs afin de leur rappeler de soumettre les examens, etc. Sans compter la gestion des données qui ne sont plus faites... à la mitaine ! Le temps jadis passé à effectuer ces tâches routinières s'en trouve grandement diminué. La valeur ajoutée est donc dans l'automatisation, la diminution du temps dévolu à chaque étape du processus et l'augmentation possible du volume de transactions. Bref, il y a un moins grand décalage dans le temps entre le besoin exprimé par l'étudiant et l'accommodement ou le service.

Gordon Dionne, qui gère maintenant notre Service, me faisait cependant remarquer que dans ce cas-ci, il a été judicieux d'ajouter une employée de soutien en complément

du processus d'automatisation. La génération Y est à l'aise avec les outils technologiques et s'attend à ce que tout « roule » rapidement. Les téléphones intelligents et les tablettes électroniques sont des extensions virtuelles de cette génération. Nos étudiants sont complètement branchés. En ce sens, le choix du moment de l'installation de Clockwork n'a pas été neutre et s'est manifestement fait avec cette réalité à l'esprit. Mais, la technologie n'est pas infaillible; les étudiants peuvent avoir besoin d'aide dans la transition. Pour certains, le changement de procédure peut les dérouter. Nous pensons que ce soutien personnalisé

a réussi à pallier le changement et à ne pas laisser certains étudiants sans réponse à leurs questions. Gordon me faisait aussi remarquer que la stratégie combinée de la technologie et des ressources personnalisées est la formule optimale.

En guise de conclusion, si l'investissement initial en efforts et en temps consacré à repenser nos processus et à faire l'acquisition et l'installation de Clockwork fut, disons-le, plutôt prenant, le jeu en valait pourtant la chandelle ! Mais ça, le concept de croisée des chemins nous l'avait prédit !

Commencé, dans le cadre de son 15^e anniversaire, l'AQICESH est heureuse de poursuivre cette chronique sur l'arrivée de nouveaux membres dans ses rangs. Après le témoignage de la conseillère Marie-Michèle Vézina de l'École polytechnique, voici de celui de Nicolas Fortin de l'Université de Montréal.

L'apport des compétences du conseiller en orientation dans l'évaluation des besoins aux étudiants en situation de handicap

Nicolas Fortin, Responsable du Service aux étudiants en situation de handicap (SESH), Université de Montréal

Au cours de ma carrière, j'ai travaillé près de quinze années dans le domaine de l'employabilité à titre de conseiller en main-d'œuvre, puis comme conseiller d'orientation. L'une des principales clientèles avec laquelle j'ai eu le bonheur d'intervenir est celle des personnes handicapées. À titre informatif, le milieu de l'employabilité ne s'est pas encore modulé à l'appellation en « situation de handicap » bien que l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) s'inspire du modèle théorique du Processus de production du handicap (PPH) du docteur Patrick Fougeyrollas.

La relation « individu-études-travail » est le champ du conseiller d'orientation. Il s'avère complexe dans le processus d'orientation avec les personnes en situation de handicap, étant donné les différentes variables qui entrent en jeu dans le processus de la prise de décision vocationnelle. Non seulement, il faut prendre en compte les intérêts, les valeurs et les aptitudes, mais aussi les limitations fonctionnelles de la personne. D'où la complexité d'évaluer, dans un processus d'orientation, la capacité des personnes en situation de handicap à poursuivre des études ou à occuper un emploi.

Mon mandat de responsable du soutien aux étudiants en situation de handicap m'interpelle dans d'autres sortes de compétences, notamment dans la relation « étude-travail ». Une de mes fonctions est de m'assurer du bien-être personnel des conseillers, ce qui est intimement lié au succès du service à la clientèle étudiante en situation de handicap. Avec la complexité de la clientèle émergente, il est important de ne pas rester seul avec une situation problématique vécue par un étudiant. Mon rôle me demande d'apporter le soutien aux conseillers lié à l'intervention et à la recherche de solutions.

Actuellement, je siégerai au comité du « Guide » pour l'AQICESH. À l'intention du conseiller universitaire, ce comité a pour objectif de préciser les balises et les pratiques pour la clientèle en situation de handicap. Il est primordial que les conseillers soient davantage outillés pour intervenir le plus adéquatement possible. Ainsi, nous aurons un outil qui pourra éclairer nos pratiques comme conseiller puisque celles-ci ont beaucoup évolué. Par exemple, prenons la situation d'une étudiante qui présente un trouble

d'apprentissage avec facteur concomitant à l'axe II (trouble de personnalité limite, si on se réfère au DSM-IV). Cette situation nous demande plus de suivis avec cette étudiante et aussi des connaissances sur l'impact de sa déficience en regard de sa situation scolaire. Ainsi le rôle du conseiller est appelé à changer en fonction de la réalité des étudiants.

Mon expertise clinique me permet d'apporter un soutien pertinent à mes collègues. De plus, je me permets de faire des constats. Le premier concerne le programme des besoins particuliers du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MESRST). Celui-ci est complexe et il ne tient pas compte des difficultés de notre clientèle, spécialement ceux qui présentent une difficulté au niveau de l'organisation ou de la gestion de l'anxiété.

Mon deuxième constat touche les étudiants eux-mêmes. Auparavant, avec la clientèle dite « traditionnelle », une seule rencontre par session était nécessaire pour régler les besoins et les mesures d'accommodement. Aujourd'hui, avec une clientèle dite « émergente », des suivis rapprochés sont nécessaires afin d'optimiser les chances de réussite scolaire.

Mon expérience en employabilité me permet de faire des liens entre l'environnement des études universitaires et l'entrée envisagée sur le marché du travail. J'ai eu l'occasion de collaborer avec les différents organismes offrant des programmes et des subventions facilitant l'insertion professionnelle une fois le diplôme obtenu. Il est clair qu'une personne scolarisée a plus de chances de trouver un emploi pertinent et satisfaisant.

Dans un avenir rapproché, ma vision pour le conseiller aux étudiants en situation de handicap est de pouvoir jouer un rôle-conseil auprès de l'étudiant, et cela en harmonie avec le concept d'accessibilité universelle et le modèle du PPH du docteur Patrick Fougeyrollas.

Pour faire suite à ma réflexion, je souligne et j'invite les conseillers à ne pas rester seuls avec une situation problématique concernant un étudiant. En plus de briser l'isolement, la pratique d'études de cas est un apport indéniable à de meilleures pratiques ainsi qu'à une expertise partagée.

Une offre de services sur mesure et adaptée à la réalité des études universitaires

Hélène Trifiro, directrice du Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR), Université de Montréal

Nous connaissons tous la croissance phénoménale des nouvelles populations en situation de handicap dans nos établissements d'études postsecondaires. À l'Université de Montréal, cet état de fait nous a amenés à nous questionner sur nos modes d'intervention et à réfléchir à l'offre de services que nous voulions proposer aux étudiants en situation de handicap. En janvier 2011, nous réunissions sous une même direction les services complémentaires du soutien aux étudiants en situation de handicap et de soutien à l'apprentissage, et en mai 2011 naissait le CÉSAR.

Le Centre étudiant de soutien à la réussite est constitué des services d'information scolaire et d'orientation, de soutien aux étudiants en situation de handicap, du soutien à l'apprentissage, du centre de communication écrite et de l'emploi. Ces services mettent en commun leur expertise afin de soutenir l'étudiant dans la prise en charge et la gestion de son projet de carrière dans une perspective de continuum, depuis son choix de programme d'études et de débouché de carrière, à la réussite des études jusqu'à son insertion au marché du travail.

Cette structure de services nous permet donc d'accompagner un étudiant qu'il soit en situation de handicap ou non tout au long de son parcours universitaire et de lui proposer une gamme de services en fonction de ses besoins.

Mais, considérant la réalité des besoins particuliers de nos étudiants en situation de handicap, l'équipe du CÉSAR est allée plus loin et elle a développé un modèle d'évaluation et d'intervention interdisciplinaire qui s'appuie sur le dépistage, l'évaluation neuropsychologique et le besoin orthopédagogique en vue d'élaborer un plan d'intervention proposant des accommodements en lien avec les études universitaires. Dans ce contexte, nous avons constitué une équipe en soutien à l'apprentissage composée de psychologues en aide à l'apprentissage, d'une neuropsychologue et d'un orthopédagogue.

La force de ce modèle réside dans notre capacité d'établir un diagnostic différentiel solide qui met en évidence le potentiel cognitif, les limitations et les niveaux de fonctionnement interprétés en fonction du programme d'études et des besoins de l'étudiant. Ainsi pour un même diagnostic, deux étudiants peuvent se retrouver avec un plan d'intervention, des recommandations et des accommodements différents considérant leur profil et le programme d'études auquel ils sont inscrits.

Toujours avec cette perspective interdisciplinaire, tous les membres de l'équipe CÉSAR sont appelés à soutenir l'étudiant en situation de handicap dans la mise en œuvre des recommandations identifiées par le protocole d'évaluation et du plan d'intervention. Par exemple : un étudiant peut être accompagné par le conseiller du service de soutien aux étudiants en situation de handicap dans son lien avec les professeurs et dans la mise en place des accommodements, entreprendre un travail de développement de stratégies d'apprentissage avec l'orthopédagogue et en parallèle amorcer un processus de réflexion quant à son projet de carrière avec le conseiller d'orientation. En fait, tous les professionnels du CÉSAR se mobilisent et partagent cette responsabilité de soutenir et de favoriser la réussite du projet d'études des étudiants en situation de handicap. Cette vision intégrée de l'intervention est d'une richesse inouïe tant pour le développement professionnel de nos intervenants que pour nos étudiants qui apprécient les avantages d'une offre de services concertée.

Le CÉSAR est engagé dans une concertation et une collaboration avec les autres services aux étudiants, on pense ici au Centre de santé et de consultation psychologique de l'Université de Montréal avec qui nous avons établi des protocoles de référence, particulièrement avec les médecins ou avec les Services de soutien à l'enseignement avec lesquels nous menons des activités de sensibilisation auprès des professeurs et des départements.

Relever le défi de la réussite des études postsecondaires pour les étudiants en situation de handicap tout en valorisant le développement de l'autonomie et de l'engagement est possible dans la mesure où tous, comme services et comme professionnels, mettent à contribution l'ensemble de nos expertises et nos ressources. Le CÉSAR par sa structure et son offre de services intégrée l'actualise tous les jours.

La conception universelle de l'apprentissage
en enseignement supérieur : Une pratique à connaître

Vers une pédagogie inclusive et réussie pour tous !

Thomas Henderson, directeur, Centre de recherche pour l'inclusion scolaire et professionnelle des étudiants en situation de handicap (CRISPESH)

Qu'est-ce que la conception universelle de l'apprentissage ?

La conception universelle de l'apprentissage (CUA) est un ensemble de principes permettant de développer des environnements d'apprentissage offrant une pédagogie accessible à tous les étudiants, peu importe leurs modes d'apprentissage ou leurs besoins particuliers. La CUA ne propose ni un curriculum ni une approche concrète, mais plutôt un cadre pour comprendre et répondre aux besoins d'une grande diversité d'étudiants. Une approche basée sur la CUA encourage la création de modèles pédagogiques souples offrant des options adaptables permettant à tous les apprenants de progresser dans leurs apprentissages.

En appliquant les principes de la CUA, les enseignants peuvent créer un environnement d'apprentissage plus accessible que le modèle traditionnel, qui met l'accent sur le développement des compétences de l'apprenant et sur la préparation de tous les étudiants à devenir plus débrouillards et persévérants. Avec la CUA, la variabilité de l'apprenant est la norme et, en s'appuyant sur des technologies de l'information et de la communication, les enseignants peuvent concevoir stratégiquement un curriculum plus souple et plus efficace.

La CUA met l'accent sur la prestation du cours et non sur les besoins individuels des étudiants. Au lieu de fournir a posteriori des accommodements pour contourner des obstacles rencontrés par les étudiants, la CUA propose la conception d'une approche souple et variée à l'enseignant ce qui permet à l'ensemble des apprenants une plus grande réussite. Cette approche vise une diversification des pratiques pédagogiques en fournissant aux étudiants différentes façons d'accéder et d'interagir avec la matière enseignée.

Cette idée fait la promotion de l'autonomie et de la pleine inclusion pour tous les étudiants sans affecter leur intégrité. Elle fournit aux professeurs des outils pour enseigner de façon efficace et élimine la nécessité d'un grand nombre des services spécialisés. Par conséquent, elle permet une utilisation des ressources plus équitable, durable et efficace.

Les principes et les lignes directrices

La CUA est un ensemble de trois principes. Ces principes et les lignes directrices qui en découlent s'appuient sur les écrits scientifiques dans les domaines de l'éducation et de la neuroscience. Ils sont :

Principe I : Fournir de nombreux moyens de représentation (le « quoi » de l'apprentissage). Il n'y a pas une seule façon de représenter ou de livrer un programme qui convienne à tout le monde. Le matériel pédagogique doit être accessible à partir d'une variété de médias.

Principe I : Fournir de nombreux moyens d'action et d'expression (le « comment » de l'apprentissage). Ce principe fait référence à la façon dont les étudiants répondent à la matière du cours et expriment l'acquisition des connaissances ou de compétences. Les étudiants doivent bénéficier de différents moyens de s'exprimer sur le cours, par exemple, comment les acquis sont évalués.

Principe III : Fournir de nombreux moyens de participation (le « pourquoi » de l'apprentissage). Pour que l'apprentissage ait un sens pour l'étudiant, celui-ci doit être motivé par son cours et le programme d'études. De la souplesse dans la façon dont les étudiants interagissent avec le curriculum permettra un meilleur engagement de la part de tous les étudiants.

Cet ensemble de principes de la CUA est de plus en plus connu au Québec. En outre, elle ressemble à d'autres concepts plus connus, tels que l'enseignement différencié et les intelligences multiples. Cela dit, elle est loin d'être implantée dans tous les établissements postsecondaires. Pour que les professeurs soient en mesure de mettre en œuvre les principes de la CUA, nous devons réfléchir sur une stratégie pour leur fournir les ressources et les outils nécessaires. Ainsi, la mise en œuvre de la CUA nécessite la participation et la collaboration de toutes les parties prenantes : le gouvernement, l'administration des établissements, les professeurs et les étudiants.

Ressources en ligne

CAST - Centre for Applied Specialised Technology : <http://www.cast.org/index.html>.

Pour les versions françaises numérisées des documents du CAST sur les lignes directrices de la CUA : <https://docs.google.com/folder/d/oB1bRw-RuS2-VN2xObEpELUlhREo/edit?usp=sharing>.

Pour les versions anglaises numérisées des documents du CAST sur les lignes directrices de la CUA : <https://docs.google.com/folder/d/oB1bRw-RuS2-VLWxJUWRMeHJBdHc/edit?usp=sharing>.

Guide à l'intention des professeurs (Université YORK) : <http://www.yorku.ca/facultyawareness/guide-a-l'intention.pdf>.

Le Centre de recherche pour l'inclusion scolaire et professionnelle des étudiants en situation de handicap (CRISPESH) est un centre collégial de transfert de technologie en pratiques sociales novatrices (CCTT-PSN) issu d'un partenariat entre le Cégep du Vieux Montréal et le Collège Dawson. Le Centre a pour mission l'avancement des connaissances ainsi que le développement et la promotion de pratiques sociales favorisant l'inclusion scolaire, sociale et professionnelle des personnes vivant une situation de handicap. Sa vision consiste à être un pôle inclusif et synergique ouvrant la voie vers la pleine inclusion de ces personnes dans tous les secteurs de la société en réunissant des leaders et des acteurs dans les domaines du développement, de la recherche, du transfert et de l'innovation.

Au CRISPESH, nous voulons contribuer à une meilleure compréhension, acceptation et mise en pratique de la conception universelle de l'apprentissage (CUA) dans les établissements d'enseignement du Québec.

Un nouvel outil pour faciliter l'accès aux études supérieures pour les jeunes ayant un TSA

La Fédération québécoise de l'autisme a produit un guide pour faciliter l'accès aux études supérieures aux étudiants ayant un trouble du spectre de l'autisme. Sur ce site, vous retrouverez différents scénarios sociaux ainsi qu'un inventaire des programmes et subventions. Vous pouvez consulter la boîte à outils au :

<http://www.autisme.qc.ca/la-boite-a-outils/intervention-education/les-etudes-superieures.html>.

Rapport sur la participation aux études postsecondaires et au marché de l'emploi

Le Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur vient de publier *Les personnes handicapées en Ontario : Taux de participation à des études postsecondaires, expérience des étudiants et résultats sur le marché du travail* par Ursula McCloy et Lindsey DeClou. Vous pouvez le lire en version française en format PDF au http://www.heqco.ca/fr-CA/Research/At_Issue_Papers/Pages/Summary.aspx?link=16&title.

Calendrier de l'AQICESH

Rencontres du conseil d'administration

Le vendredi 19 avril, à 9h

Préassemblée générale

Jeudi 30 mai 2013, au campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke (heure et ordre du jour à confirmer)

Assemblée générale

Vendredi 31 mai 2013, au campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke (heure et ordre du jour à confirmer)

Semaine Citoyenneté et handicap de l'UQAM du 2 au 5 avril à l'Université du Québec à Montréal (UQAM)

La Semaine a pour but de favoriser la compréhension des réalités vécues par les personnes vivant une situation de handicap. Cette année, forte des réflexions de l'an dernier, la Semaine Citoyenneté et handicap se penche particulièrement sur la question du droit à l'éducation. Pour plus d'information, consulter le <http://citoyenneteuqam.com/>.

Calendrier de l'AQICESH (suite)

Lancement des capsules vidéo sur l'intégration sociale des personnes ayant une déficience visuelle

Mardi 2 avril 2013 de 15 h à 17 h, pavillon Athanase-David, local D-R200 (rez-de-chaussée) de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), 1430, rue Saint-Denis, Montréal, RSVP à Frank Bouchard, téléphone : 514 522-3310, poste 138, courriel : f.bouchard@camo.qc.ca

Formation sur les droits des personnes handicapées et la discrimination sociale

« S'outiller pour mieux défendre les droits » organisée par le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH) le mercredi 17 avril 2013 de 13 h 30 à 16 h 30 à l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPO) (525, boul. Wilfrid-Hamel Est, Québec, local J-15).

Assemblée générale annuelle du RIPPH et de la Société canadienne de la CIDIH

Le 17 avril, à Québec. Le RIPPH vous invite à mettre à jour votre adhésion de membre, si ce n'est déjà fait, au : <http://www.ripph.qc.ca/a-propos-de-nous/soutenir-ripph/adherer-en-tant-que-membre>, afin de bénéficier des privilèges de membre du RIPPH, lors de cette AGA.

Colloque dialogue Collèges/Universités : Il était une fois...

Une histoire de persévérance et de réussite

Du 11 au 13 septembre au Centre de villégiature Jouvence, à Orford. Pour plus d'information, consulter le : <http://www.acoc.info/accueil/affichage.asp?B=984>.

Conférence de la Dre Temple Grandin, auteure de *The Autistic brain : Thinking accros spectrum* avec la participation de Ruth Feldman, Bridget Taylor, Jonathan Weiss et Lonnie Zwaigenbaum.

Les 5 et 6 novembre 2013, au Centre Gold, à Montréal. Pour plus d'information, consulter le <http://www.goldlearningcentre.com>.

Le Bulletin de l'AQICESH est une publication de l'Association québécoise interuniversitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap. La mission de l'Association est de favoriser le développement de l'expertise professionnelle de ses membres et la reconnaissance de son champ d'intervention.

Le bulletin est publié deux fois par année.

Coordination :

Louise Blouin
Sylvain Le May

Rédaction :

Marie-Ève Authier
Nicolas Fortin
Anne-Louise Fournier
Thomas Henderson
Philippe Labelle
Carole Lavallée
Sylvain Le May
Brigitte Saint-Laurent
Hélène Trifiro

Révision :

Louise Blouin
Anne Vigneau

Conception graphique et mise en page :

Rémi Filion

Site Internet de l'AQICESH :

www.aqicesh.ca



Dialogue Collèges/Universités

du 11 au 13 septembre 2013

Il était une fois...
une histoire de

P, E, R, S, E, V, E, R, A, N, C, E,

et de R, E, U, S, S, I, T, E,