

# AQICEBS

## ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS AYANT DES BESOINS SPÉCIAUX DANS LES UNIVERSITÉS QUÉBÉCOISES EN 2007-2008

EXPERTISE,  
ÉCOUTE, SERVICE,  
10 ans de partage  
et de réussite !

**AQICEBS**

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE INTER-UNIVERSITAIRE  
DES CONSEILLERS AUX ÉTUDIANTS  
AYANT DES BESOINS SPÉCIAUX



HUBERT-AQUIN(A)

**ÉLABORATION : Daniel Tremblay  
Anne-Louise Fournier**

**RÉDACTION : Daniel Tremblay**

**COUVERTURE : Rémi Fillion**



**Les étapes de préparation et de publication de cet ouvrage ont été rendues possibles grâce à une allocation du Secteur de l'enseignement supérieur du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (Affaires étudiantes de la direction générale des affaires universitaires et collégiales,) à l'AQICEBS, au titre de partenaire dans la réalisation du programme « Soutien à l'intégration des personnes handicapées ».**

## ***Objectifs***

La présente enquête avait pour objectif de connaître la satisfaction des étudiants universitaires ayant des incapacités par rapport aux services qu'ils reçoivent et par rapport à l'environnement dans lequel ils étudient.

Depuis 1989, date du Rapport Tousignant sur les personnes handicapées inscrites dans les universités québécoises, les services d'aide à ces étudiants se sont développés dans l'ensemble des universités québécoises. Une association s'est formée en 1997, l'AQICEBS, avec comme principale mission le partage et le développement d'expertises professionnelles pour cette clientèle. Dix ans plus tard, il nous est apparu approprié de faire le point en menant cette enquête de satisfaction, maintes fois remise. Nous avons voulu tâter le pouls d'ensemble de cette population d'étudiants que nous côtoyons tous les jours. Nous voulions identifier ce qui rencontraient leurs attentes et dégager des pistes d'amélioration susceptibles de faciliter la poursuite de leurs études jusqu'à l'atteinte de leurs objectifs.

## ***Méthodologie***

Cette enquête a été faite à l'aide d'un sondage en ligne via Internet. Nous avons utilisé les services offerts par le site [SurveyMonkey.com](http://SurveyMonkey.com) pour la transposition de notre questionnaire et pour le traitement statistique des réponses. La population ciblée a été tous les étudiants inscrits dans les services d'intégration des universités québécoises en 2007-2008. Cela représente un bassin de 2791 répondants potentiels. L'Université Concordia, de Montréal, n'a pas participé à cette enquête. Le Service d'accueil et d'intégration des étudiants handicapés de Concordia a estimé

que l'échéance serrée ne lui laissait pas le temps de suivre le protocole de recherche auquel l'Université doit se soumettre. Par ailleurs, nous n'avons reçu aucune réponse d'étudiants en provenance de l'Université du Québec à Chicoutimi. C'est donc quatorze institutions universitaires québécoises qui ont contribué à cette enquête. Chacun des services impliqués a fait parvenir un courriel à tous ses étudiants les invitant à se connecter au site internet de l'enquête et à y répondre en ligne. On offrait aussi à ceux qui pouvaient éprouver des difficultés à répondre, en raison des lacunes d'accessibilité du site, l'aide d'une personne neutre. Les universités ont été ensuite invitées à relancer leurs étudiants par courriel, par téléphone ou les deux, à leur guise, pour réitérer l'invitation à répondre à l'enquête. Celle-ci s'est déroulée du 5 mars 2008 au 3 mai 2008. Aucune donnée nominative n'a été demandée aux participants et nous avons acheté l'option d'encryptage des réponses et des résultats pour encore plus de sécurité.

Quatre cent cinquante-quatre répondants ont été enregistrés. Ce nombre a été réduit à quatre cent dix-huit après que nous ayons retiré ceux qui n'avaient pas dépassé l'étape d'identification générale (sexe, âge, études, etc.) Basé sur les statistiques de 2007-2008 (sans Concordia), le taux de réponses s'établit autour de 20% (soit 418 sur 2046). De ce nombre, 395 ont répondu à l'ensemble du questionnaire, soit 94,5%.

## **Résultats**

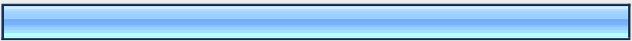
Cinq blocs d'information regroupent l'ensemble des résultats : Caractéristiques des répondants, Services d'intégration, Soutien financier, Programme d'études et Campus universitaire.

### **Caractéristiques des répondants**

Pour les caractéristiques des répondants, elles reflètent assez bien les statistiques habituelles sur la fréquentation de nos services (pour fins de comparaison, nous ne tenons pas compte de celles de l'Université Concordia). Le pourcentage d'hommes et de femmes est le même (58% - 42%). La moyenne d'âge (calculée à partir de la version Excel des résultats) est de 31,7 ans et le nombre moyen de sessions d'études à l'université est de six (6). La représentation des universités est à peu près la même à deux exceptions près : l'UQAM est davantage représentée (28,9%) que dans nos statistiques annuelles (11%) alors que c'est l'inverse pour l'Université McGill (8,4% au lieu des 20%). Pour le type de déficience, nous notons une certaine surreprésentation des déficiences motrices (33% - 19%) au détriment des déficiences organiques (9% - 14%) et psychiques (6.9% - 14%). Pour les domaines d'études, les sciences humaines sont sous-représentées (31.3% - 43%). Bien que difficilement interprétable en raison des règles qui président au statut d'études dans chaque université, on notera tout de même la grande proportion de répondants aux études ayant douze crédits et plus alors qu'on associe davantage des études à temps partiel à ces étudiants.

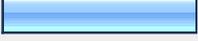
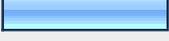
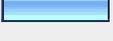
Vous trouverez ci-après le premier bloc de tableaux présentant les résultats pour cette catégorie d'information.

1. Veuillez inscrire le numéro d'enquête qui vous a été attribué. Please indicate the number of inquiry, which has been attributed to you.		
		Response Count
		418
		<i>answered question</i> 418
		<i>skipped question</i> 0

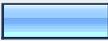
2. Quel est votre sexe ? What is your gender ?			
		Response Percent	Response Count
Femme (Woman)		58.1%	243
Homme (Man)		41.9%	175
		<i>answered question</i>	418
		<i>skipped question</i>	0

3. En quelle année êtes-vous né ? In what year were you born ?		
		Response Count
		418
		<i>answered question</i> 418
		<i>skipped question</i> 0

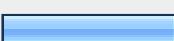
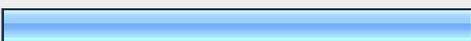
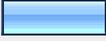
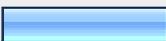
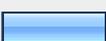
4. Dans quelle institution universitaire avez-vous étudié durant l'année académique 2007-2008 (Été 2007, Automne 2007, Hiver 2008)? In wich institution did you study at some point during the 2007-2008 academic year (Summer 2007, Fall 2007, Winter 2008)?

		Response Percent	Response Count
Montréal		11.2%	47
Polytechnique		2.2%	9
HEC-Montréal		2.6%	11
ETS		3.6%	15
Laval		12.9%	54
McGill		8.4%	35
Sherbrooke		11.0%	46
Bishop		6.0%	25
<b>UQAM</b>		<b>28.9%</b>	121
UQAR		1.9%	8
UQAT		0.5%	2
UQTR		1.2%	5
UQO		2.6%	11
TELUQ		6.9%	29
		<b>answered question</b>	<b>418</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

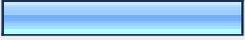
5. Quel type de déficience fonctionnelle avez-vous ? (un seul choix) From what functional disability are you suffering ? (only one choice)

		Response Percent	Response Count
Déficience auditive (Hearing impairment)		4.8%	20
<b>Déficience motrice (Motor disability)</b>		<b>33.5%</b>	<b>140</b>
Déficience visuelle (Visual impairment)		9.8%	41
Déficience organique (Organic disability)		9.1%	38
Déficience multiple (Multiple disability)		6.5%	27
Trouble du langage et de la parole (Language or speech impairment)		1.2%	5
Trouble d'apprentissage (Learning disorder)		17.7%	74
TDA/H (Attention deficit disorder ADD)		10.5%	44
Trouble de santé mentale (Psychic disorder)		6.9%	29
		<b>answered question</b>	<b>418</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

6. Dans quel secteur d'études étiez-vous en 2007-2008 ? In what field did you study in 2007-2008 ?

		Response Percent	Response Count
Sciences de la santé (Health)		3.6%	15
Sciences pures (Pure sciences)		5.0%	21
Sciences appliquées (Applied sciences)		11.5%	48
<b>Sciences humaines (Humanities and social sciences)</b>		<b>31.3%</b>	131
Lettres (Language and literature)		6.7%	28
Droit (Law)		4.5%	19
Sciences de l'éducation (Education)		11.0%	46
Sciences de l'administration (Administration)		13.6%	57
Arts		6.0%	25
Études plurisectorielles (Multi-disciplinary studies)		6.7%	28
		<b>answered question</b>	<b>418</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

7. À quel cycle d'études étiez-vous en 2007-2008 ? At what level did you study in 2007-2008 ?

		Response Percent	Response Count
1er cycle : Baccalauréat (Undergraduate: Bachelor's degree)		62.7%	262
1er cycle : Certificat (Undergraduate: certificate)		16.0%	67
1er cycle : Programme court, études libres (Undergraduate: certificate of attestation, other short programme certificate, non-programme studies certificate)		5.3%	22
2e cycle : Maîtrise ou DESS (Graduate: Master's degree, specialize graduate degree or other)		12.9%	54
3e cycle : Doctorat Ph. D. ou autre (Graduate: Ph.D. or other)		3.1%	13
		<b>answered question</b>	<b>418</b>
		<b>skipped question</b>	<b>0</b>

8. En 2007-2008, étiez-vous aux études à : In 2007-2008, did you study :			
		Response Percent	Response Count
Temps plein (12 crédits et plus) Full time (12 or more credits) ?		64.9%	270
Temps partiel (11 crédits et moins) Part Time (11 or fewer credits) ?		35.1%	146
		<i>answered question</i>	<b>416</b>
		<i>skipped question</i>	<b>2</b>

9. Pendant combien de sessions avez-vous étudié dans cette université ? During how many sessions did you study at this university ?			
		Response Count	
		414	
		<i>answered question</i>	<b>414</b>
		<i>skipped question</i>	<b>4</b>

## Note explicative

Avant de poursuivre, il importe ici de donner quelques précisions sur la présentation des résultats dans les tableaux associés aux autres catégories de questions. Les tableaux sont des matrices présentant des choix de réponses graduées allant de «Très insatisfait» à «Très satisfait», auxquelles est attribuée une cote allant de 1 à 6. À cela s'ajoute la réponse «Ne s'applique pas» qui, elle, n'a pas de cote. Cette réponse n'est donc pas prise en compte dans la cote moyenne («Rating average»). Par contre, et la remarque est importante, le pourcentage est calculé pour chaque choix de réponse, y compris «Ne s'applique pas». Les taux obtenus tiennent donc compte de ceux que la question ne concernait pas. Cela a peu d'effet lorsque le nombre de «Ne s'applique pas» est petit, mais plus il est élevé et plus il est erroné de ne s'en tenir qu'aux seuls pourcentages. Dans ces cas, nous avons refait le calcul et affiché le pourcentage réel (entre parenthèse et précédé d'un astérisque) accordé à une réponse par ceux que la question concernait. Retenons que la vraie moyenne obtenue pour une question donnée est sa cote («Rating Average») et non pas ses pourcentages.

19. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Qualité du service de transcription braille (Quality of Braille transcription services)	0.5% (2) *(7.4%)	0.0% (0)	0.2% (1) *(3.7%)	0.7% (3) *(11.1%)	1.7% (7) *(25.9%)	3.5% (14) *(51.9%)	93.3% (377)	5.04	404
	(*Somme des 3 positifs = 88,9%)						<i>answered question</i>		404
							<i>skipped question</i>		14

## **Les services**

Une première catégorie de questions concernait l'évaluation des services offerts pour faciliter l'intégration de ces étudiants à l'université (questions 10 à 19). La presque totalité de ces questions ont obtenues une cote moyenne de cinq ou plus, six étant le résultat maximal possible. Cela traduit donc que ce résultat se situait entre la cote «Modérément satisfait (5)» et «Très satisfait(6)». Si on additionne les pourcentages pour les réponses allant de «Légèrement satisfait» à «Très satisfait», recalculés pour exclure la réponse «Ne s'applique pas», le taux oscille de 81% à 91%. Seul le degré de satisfaction envers la publicité et la visibilité des services offerts obtenait un taux plus faible (cote de 4,5/6, taux de 79,5% avec seulement 32% de «Très satisfait»). Malgré les efforts déployés, il semble en rester encore à faire pour être mieux connus.

10. Indiquez votre degré de satisfaction avec: Indicate your level of satisfaction with:									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Attitude du personnel au bureau d'accueil [personnel de soutien et conseillers] (Attitude of access centre staff [Support staff and advisors])	7.2% (30)	1.7% (7)	1.4% (6)	3.4% (14)	16.4% (68)	<b>68.6% (284)</b>	1.2% (5)	5.29	414
<i>answered question</i>									<b>414</b>
<i>skipped question</i>									<b>4</b>

11. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Disponibilité des conseillers aux étudiants. (Advisor availability to students.)	5.6% (23)	1.7% (7)	2.2% (9)	7.0% (29)	20.1% (83)	<b>60.4% (249)</b>	2.9% (12)	5.22	412
<i>answered question</i>									<b>412</b>
<i>skipped question</i>									<b>6</b>

12. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Qualité des informations reçues au bureau d'accueil (Quality of information received at the access centre)	4.6% (19)	2.4% (10)	1.9% (8)	6.6% (27)	23.8% (98)	<b>58.6% (241)</b>	1.9% (8)	5.23	411
<i>answered question</i>									<b>411</b>
<i>skipped question</i>									<b>7</b>

13. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Collaboration reçue des conseillers pour obtenir les accommodations scolaires demandées [intervention auprès de la direction de mon programme, mes professeurs, mes chargés de cours et le personnel de soutien de mon programme] (Advisor cooperation with students in obtaining required academic adjustments [from the programme director, teachers, lecturers and programme support staff])	6.8% (28)	2.4% (10)	2.9% (12)	6.8% (28)	15.6% (64)	<b>57.5% (235)</b>	7.8% (32)	5.11	409
*(7.4%)    *(2.7%)    *(3.2%)    *(7.4%)    *(17%)    *(62.3%)							<i>answered question</i>		<b>409</b>
*(Somme des 3 positifs = 86.7%)							<i>skipped question</i>		<b>9</b>

14. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Collaboration reçue des conseillers pour obtenir les services et les équipements dont j'avais besoin [auprès du ministère de l'Éducation ou de l'université](Advisor cooperation with students in obtaining required special needs services and equipment [from the Department of Education or the university])	3.9% (16)	2.2% (9)	1.7% (7)	4.9% (20)	14.8% (60)	<b>52.5% (213)</b>	20.0% (81)	5.27	406
	*(4.9%)	*(2,8%)	*(2.2%)	*(6.2%)	*(18.5%)	*(65.5%)	<i>answered question</i>		<b>406</b>
	*(Somme des 3 positifs = 90.2%)						<i>skipped question</i>		<b>12</b>

15. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Publicité et visibilité des services offerts par le bureau d'accueil (Publicity and visibility of services offered by the access centre)	6.2% (25)	4.9% (20)	8.9% (36)	15.3% (62)	28.8% (117)	<b>30.8% (125)</b>	5.2% (21)	4.56	406
	*(6.5%)	*(2.8%)	*(9.4%)	*(16.1%)	*(30.4%)	*(32.5)	<i>answered question</i>		<b>406</b>
	*(Somme des 3 positifs = 79.5%)						<i>skipped question</i>		<b>12</b>

16. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Heures d'ouverture du bureau d'accueil (Access centre office hours)	3.2% (13)	2.2% (9)	3.2% (13)	7.4% (30)	26.4% (107)	<b>55.3% (224)</b>	2.2% (9)	5.22	405
	<i>answered question</i>								<b>405</b>
	<i>skipped question</i>								<b>13</b>

17. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Qualité du soutien technique et informatique (Quality of technical and computer system support)	3.0% (12)	1.0% (4)	2.2% (9)	6.2% (25)	19.1% (77)	<b>41.1% (166)</b>	27.5% (111)	5.22	404
	*(4.1%)	*(1.4%)	*(3.1%)	*(8.5%)	*(26.3%)	*(56.7%)	<i>answered question</i>		<b>404</b>
	*(Somme des 3 positifs = 91.5%)						<i>skipped question</i>		<b>14</b>

18. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Qualité du service d'enregistrement de lectures (Quality of audio book taping services)	1.2% (5)	0.7% (3)	1.0% (4)	3.5% (14)	3.2% (13)	10.9% (44)	<b>79.5% (321)</b>	4.92	404
	*(6%)	*(3.6%)	*(4.8%)	*(16.9%)	*(15.7%)	*(53%)	<i>answered question</i>		<b>404</b>
	*(Somme des 3 positifs = 85.5%)						<i>skipped question</i>		<b>14</b>

19. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Qualité du service de transcription braille (Quality of Braille transcription services)	0.5% (2)	0.0% (0)	0.2% (1)	0.7% (3)	1.7% (7)	3.5% (14)	<b>93.3% (377)</b>	5.04	404
	*(7.4%)		*(3.7%)	*(11,1%)	*(25.9%)	*(51.9%)	<i>answered question</i>		<b>404</b>
	(*Somme des 3 positifs = 88,9%)						<i>skipped question</i>		<b>14</b>

## **Le soutien financier**

L'autre catégorie de questions concernait le soutien financier obtenu pour les études (questions 20 à 23). Elle réfère aux bourses et allocations offertes par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport de même que les bourses des universités et des organismes privés. Pour cette catégorie, la cote moyenne va de 4.15 à 5.22 (sur six) et le taux pour l'ensemble des réponses «Légèrement satisfait» à «Très satisfait» va de 50,8% à 67,9%. La dimension financière est toujours plus sujet à la critique, que se soit en raison de délais, des montants ou des critères. Notons que près de 37% des répondants ne se sentent pas concernés par le programme d'allocations pour besoins particuliers (question 21). Cela correspond au pourcentage de répondants relevant des clientèles dites émergentes et non reconnues à l'Aide financière aux études : troubles d'apprentissage, troubles déficitaire de l'attention et troubles de santé mentale. Les démarches vont bon train quant à une éventuelle reconnaissance. En attendant, une partie de leurs besoins sont couverts par une subvention de la Direction des affaires étudiantes du MELS aux universités.

20. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Le programme des Prêts et Bourses du Ministère de l'Éducation (The loans and bursaries programme of the Department of Education)	11.7% (47)	4.5% (18)	5.0% (20)	6.2% (25)	17.9% (72)	20.6% (83)	<b>34.2% (138)</b>	4.15	403
	*(17.7%)	*(6.8%)	*(7.5%)	*(9.4%)	*(27.2%)	*(31.3%)	<b>answered question</b>		<b>403</b>
	*(Somme des 3 positifs = 67,9%)						<b>skipped question</b>		<b>15</b>

21. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Le programme d'allocations pour besoins particuliers du Ministère de l'Éducation (Allowance for the Special Needs Programme of the Department of Education)	9.9% (40)	2.7% (11)	2.0% (8)	4.2% (17)	17.4% (70)	27.0% (109)	<b>36.7% (148)</b>	4.54	403
	*(15,4%)	*(4.3%)	*(3.1%)	*(6.7%)	*(27.5%)	*(42.7%)	<b>answered question</b>		<b>403</b>
	*(Somme des 3 positifs = 76.9%)						<b>skipped question</b>		<b>15</b>

22. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Bourses d'études de l'université (University bursaries)	7.9% (32)	5.2% (21)	5.0% (20)	6.9% (28)	9.9% (40)	11.2% (45)	<b>53.8% (217)</b>	3.85	403
	*(17.2%)	*(11.2%)	*(10.8%)	*(15.1%)	*(21.5%)	*(24.2%)	<i>answered question</i>		<b>403</b>
	*(Somme des 3 positifs = 60.8%)						<i>skipped question</i>		<b>15</b>

23. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Bourses d'études d'organismes privés (Private organization bursaries)	6.2% (25)	3.2% (13)	6.7% (27)	4.7% (19)	5.5% (22)	6.5% (26)	<b>67.2% (271)</b>	3.59	403
	*(18.9%)	*(9.8%)	*(20.5%)	*(14.4%)	*(16.7%)	*(19.7%)	<i>answered question</i>		<b>403</b>
	*(Somme des 3 positifs = 50.8%)						<i>skipped question</i>		<b>15</b>

## **Le programme d'études**

La prochaine catégorie de questions (24 à 29) réfère à l'environnement du programme d'études (professeurs, camarades, personnel non-enseignant, etc.) dans lequel le répondant était inscrit. La cote moyenne va de 4,35 à 4,91 (sur six) avec des taux positifs allant de 73,2% à 87,7%. Bien que les résultats puissent, à prime abord, être satisfaisants, nous devons quand même noter une diminution importante du nombre de répondants qui se disent «Très satisfaits» (36% à 54%). Il y a donc place à l'amélioration. La crainte d'accorder des privilèges alimentent souvent les préjugés et les perceptions négatives.

La sensibilisation à l'intérieur de nos institutions n'est pas toujours facile. Nous devons remettre «plusieurs fois l'ouvrage sur le métier» et nous devons avoir la même insistance avec nos partenaires. En effet, dans cette catégorie, le milieu de stage récolte le score le plus faible. Bien qu'il concerne un plus petit nombre d'étudiants, le transfert des efforts d'intégration de l'université aux milieux de stage semble être laborieux et méritera qu'une attention particulière y soit accordée.

24. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :										
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count	
Attitude des professeurs et des chargés de cours ( Attitude of teachers and lecturers)	5.0% (20)	4.0% (16)	4.0% (16)	11.4% (46)	29.0% (117)	<b>42.7% (172)</b>	4.0% (16)	4.91	403	
	<i>answered question</i>								<b>403</b>	
	*(Somme des 3 positifs = 86.6%)								<i>skipped question</i>	<b>15</b>

25. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :										
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count	
Attitude du personnel non-enseignant (direction de programme, secrétariat, assistants de laboratoire, assistants de cours, etc.) Attitude of non-teaching staff (programme director, secretariat staff, laboratory assistants, teachings assistants, etc.)	5.2% (21)	2.0% (8)	3.7% (15)	10.2% (41)	24.4% (98)	<b>43.3% (174)</b>	11.2% (45)	4.99	402	
	*(5.9%)	*(2.2%)	*(4.2%)	*(11.5%)	*(27.5%)	*(48.7%)	<i>answered question</i>		<b>401</b>	
	*(Somme des 3 positifs = 87.7%%)								<i>skipped question</i>	<b>17</b>

26. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Attitude des camarades de classe (Attitude of classmates)	1.0% (4)	3.5% (14)	3.5% (14)	9.8% (39)	27.3% (109)	<b>39.5% (158)</b>	15.5% (62)	5.10	400
	*(1.2%)	*(4.1%)	*(4.1%)	*(11.5%)	*(32.2%)	*(46.7%)	<i>answered question</i>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs = 90.5%)						<i>skipped question</i>		<b>18</b>

27. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Collaboration pour les accommodations scolaires [examens, travaux, etc.] (Cooperation regarding academic adjustments [exams, assignments, etc.])	4.3% (17)	3.3% (13)	3.0% (12)	7.0% (28)	23.8% (95)	<b>48.5% (194)</b>	10.3% (41)	5.10	400
	*(4.7%)	*(3.5%)	*(3.3%)	*(7.8%)	26.5%	*(54%)	<i>answered question</i>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs = 88.3%)						<i>skipped question</i>		<b>18</b>

28. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Modification de l'horaire des cours lorsque nécessaire (Modification of timetable where needed)	5.3% (21)	1.3% (5)	2.5% (10)	5.0% (20)	13.5% (54)	20.8% (83)	<b>51.8% (207)</b>	4.71	400
	*(10.9%)	*(2.9%)	*(5.2%)	*(10.4%)	*(28%)	*(43%)	<b>answered question</b>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs = 81.3%)						<b>skipped question</b>		<b>18</b>

29. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Milieu de stage [Attitudes, accessibilité, accommodations, etc.] (Practical training placements [Attitudes, accessibility, adjustments, etc.])	4.0% (16)	2.5% (10)	1.8% (7)	4.3% (17)	7.0% (28)	11.3% (45)	<b>69.3% (277)</b>	4.35	400
	*(13.1%)	*(8.1%)	*(5.7%)	*(13.8%)	*(22.8%)	*(36.6%)	<b>answered question</b>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs =73.2%)						<b>skipped question</b>		<b>18</b>

## **Le campus universitaire**

Le dernier bloc de questions (30 à 37) concernant l'accessibilité physique des lieux ou des activités, incluant deux questions sur l'attitude du personnel non relié au service d'intégration ni au programme d'études. Contrairement à ce qu'on aurait pu penser, il semble que l'accessibilité physique des universités québécoises soit satisfaisante. La cote moyenne va de 5.02 à 5.22 (sur six) avec un taux de satisfaction allant de 84% à 89% (toujours sans les «Ne s'applique pas»). Les résidences obtiennent un moins bon score (cote de 4.72, taux de 81.7%) Ici, non seulement l'accessibilité était évaluée, mais aussi l'adaptation des chambres et l'attitude des gens. Quant à l'attitude du personnel des services aux étudiants, l'évaluation est dans l'ensemble satisfaisante (cote 5.17, taux groupé de 89,8%).

30. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité du service d'accueil et d'intégration des étudiant(e)s handicapé(e)s (Accessibility to the access centre for students with disabilities)	4.0% (16)	3.3% (13)	3.3% (13)	4.5% (18)	14.3% (57)	<b>52.8% (211)</b>	18.0% (72)	5.20	400
	*(4.9%)	*(4%)	*(4%)	*(5.5%)	*(17.4%)	*(64.3%)	<i>answered question</i>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs = 87.2%)						<i>skipped question</i>		<b>18</b>

31. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité des bâtiments (Accessibility to buildings)	3.5% (14)	3.0% (12)	4.0% (16)	5.3% (21)	16.3% (65)	<b>37.8% (151)</b>	30.3% (121)	5.02	400
	*(5%)	*(4.3%)	*(5.7%)	*(7.5%)	*(23.3%)	*(54.1%)	<i>answered question</i>		<b>400</b>
	*(Somme des 3 positifs = 84.9%)						<i>skipped question</i>		<b>18</b>

32. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité des locaux de cours et laboratoires (Accessibility to classes and laboratories)	2.3% (9)	2.5% (10)	4.3% (17)	6.5% (26)	18.3% (73)	<b>33.1% (132)</b>	<b>33.1% (132)</b>	5.02	399
	*(3.4%)	*(3.7%)	*(6.4%)	*(9.4%)	*(27.3%)	*(49.4%)	<i>answered question</i>		<b>399</b>
	*(Somme des 3 positifs = 86.5%)						<i>skipped question</i>		<b>19</b>

33. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité des stationnements (Accessibility to parking areas)	3.5% (14)	3.8% (15)	2.5% (10)	3.8% (15)	6.3% (25)	15.5% (62)	<b>64.7% (258)</b>	4.48	399
	*(9.9%)	*(10.6%)	*(7.1%)	*(10.6%)	*(17.7%)	*(44%)	<i>answered question</i>		<b>399</b>
	*(Somme des 3 positifs = 72.3%)						<i>skipped question</i>		<b>19</b>

34. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :

	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Résidences étudiantes [Attitudes des gens, adaptation des chambres, etc.] (Student residences [people's attitudes, special needs rooms, etc.])	1.8% (7)	0.8% (3)	1.3% (5)	2.8% (11)	5.3% (21)	8.8% (35)	<b>79.4% (316)</b>	4.72	398
	*(8.5%)	*(3.7%)	*(6.1%)	*(13.4%)	*(25.6%)	*(42.7%)	<b>answered question</b>		<b>398</b>
	*(Somme des 3 positifs = 81.7%)						<b>skipped question</b>		<b>20</b>

35. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :

	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité de la Bibliothèque (Accessibility to library)	2.0% (8)	1.5% (6)	3.5% (14)	5.3% (21)	17.1% (68)	<b>40.2% (160)</b>	30.4% (121)	5.22	398
	*(2.9%)	*(2.2%)	*(5.1%)	*(7.6%)	*(24.5%)	*(54.8%)	<b>answered question</b>		<b>398</b>
	*(Somme des 3 positifs = 89.9%)						<b>skipped question</b>		<b>20</b>

36. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Accessibilité aux installations sportives de l'université (Accessibility to university sport and recreation facilities)	1.5% (6)	0.8% (3)	3.0% (12)	2.8% (11)	9.0% (36)	21.4% (85)	<b>61.6% (245)</b>	5.11	398
	(3.9%)	*(2%)	*(7.8%)	*(7.2%)	*(23.5%)	*(55.6%)	<b>answered question</b>		<b>398</b>
	*(Somme des 3 positifs = 86.3%)						<b>skipped question</b>		<b>20</b>

37. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :									
	Très insatisfait (Very dissatisfied)	Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)	Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)	Légèrement satisfait (Slightly satisfied)	Modérément satisfait (Moderately satisfied)	Très satisfait (Very satisfied)	Ne s'applique pas (Does not apply)	Rating Average	Response Count
Attitude du personnel des services aux étudiants [Bureau du registraire, aide financière, socio-culturel, etc.] (Attitude of student services staff [registrar's office, financial aid, socio-cultural, etc.])	2.0% (8)	2.5% (10)	4.5% (18)	7.6% (30)	25.3% (100)	<b>47.2% (187)</b>	10.9% (43)	5.17	396
	*(2.3%)	*(2.8%)	*(5.1%)	*(8.5%)	*(28.3%)	*(53%)	<b>answered question</b>		<b>396</b>
	*(Somme des 3 positifs = 89.8%)						<b>skipped question</b>		<b>22</b>

**38. Indiquez votre degré de satisfaction avec : Indicate your level of satisfaction with :**

	<b>Très insatisfait (Very dissatisfied)</b>	<b>Modérément insatisfait (Moderately dissatisfied)</b>	<b>Légèrement insatisfait (Slightly dissatisfied)</b>	<b>Légèrement satisfait (Slightly satisfied)</b>	<b>Modérément satisfait (Moderately satisfied)</b>	<b>Très satisfait (Very satisfied)</b>	<b>Ne s'applique pas (Does not apply)</b>	<b>Rating Average</b>	<b>Response Count</b>
Accessibilité des activités parascolaires sur le campus (Accessibility to extra-curricular activities on campus)	1.8% (7)	2.8% (11)	2.5% (10)	4.3% (17)	9.6% (38)	18.9% (75)	<b>60.1% (238)</b>	4.85	396
	*(4.4%)	*(7%)	*(6.3%)	*(10,8%)	*(24.1%)	*(47.5%)	<b>answered question</b>		<b>396</b>
	*(Somme des 3 positifs = 82.3%)						<b>skipped question</b>		<b>22</b>

**39. Avez-vous des commentaires à formuler ? Do you have any comments ?**

	<b>Response Count</b>
	177
	<b>answered question</b>
	<b>177</b>
	<b>skipped question</b>
	<b>241</b>

## **Commentaires reçus**

La très grande majorité des commentaires exprimés par les répondants ont été positifs et, parfois même, élogieux. On a apprécié l'attention qui leur était accordée, la disponibilité et l'empressement des conseillers, les accommodations et les ressources obtenues. Lorsqu'ils faisaient part de réserves ou de critiques, c'était d'abord pour inciter à une plus grande sensibilisation de la communauté universitaire à leur réalité. Ensuite, ils ont signalé des difficultés liées à l'accessibilité de lieux, incluant les locaux des services d'intégration et ceux qui leur sont spécifiquement dédiés. La dimension financière, notamment les délais à l'Aide financières aux études et la non-reconnaissance de certaines déficiences, de même que certaines remarques concernant les accommodations scolaires (attribution, respect, mise en place) ont été les autres catégories de commentaires les plus fréquemment exprimés.

## **Conclusion**

Cette enquête sur le taux de satisfaction des étudiants ayant des besoins spéciaux dans les universités québécoises en 2007-2008 est, somme toute, positive. Les services obtenus ont été appréciés et ont facilité leurs études. Le chemin parcouru depuis le premier état de situation pour ces étudiants, en 1989, est important et il est reconnu comme tel par ces derniers. Bien, sûr, il reste du chemin à faire, notamment au niveau de la sensibilisation et de la publicité entourant ces services. L'AQICEBS s'est donné comme mandat de faire mieux connaître encore, au collégial et au secondaire, les services offerts dans les universités. Elle a produit un document vidéo pour ce faire et nous sommes à améliorer notre site internet. Pour la communauté universitaire même, il y aurait lieu de réfléchir à une action concertée pour supporter chaque service dans ses efforts de sensibilisation de son institution : formation en atelier, guide conjoint avec le MELS ou la CRÉPUQ, etc.

Le soutien financier, notamment par le biais de la reconnaissance de nouvelles clientèles que constituent les troubles d'apprentissage, déficitaires de l'attention et de santé mentale, revient constamment sur le tapis. Comme il a déjà été mentionné, le processus est enclenché au Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et devrait conduire, d'ici un an ou deux, à des actions concrètes en ce sens. D'autres types de déficiences, non majeures au sens actuel du terme mais qui ont des impacts importants sur les tâches étudiantes, nécessiteront que l'on y songe aussi. On pense ici, par exemple, aux troubles cérébro-crâniens.

Enfin, l'accessibilité physique des lieux reste à parfaire. L'appréciation des étudiants est bonne, mais il suffit parfois d'un seul obstacle pour tout gâcher. Les mises aux normes du Code du bâtiment vont aider. Il y a par contre souvent une marge entre ce qui est accessible et ce qui est adapté. Plutôt que du cas pas cas, une perspective universelle est ce que nous privilégions : qui n'a pas apprécié ces portes automatiques ou celles avec des becs de canne alors qu'il avait les bras chargés ? Les étudiants de l'université du 3<sup>ème</sup> âge sont une autre clientèle qui nous signalent des obstacles.

\*\*\*