



Ontario

Stratégie d'inclusion dans les universités – 1.4

Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration de :



Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur (CAPRES)

Université du Québec

475, rue du Parvis

Québec (Québec) G1K 9H7

Téléphone : 418 657-4349

Courriel : capres@uquebec.ca

Site Internet : www.uquebec.ca/capres

Pour faciliter la lecture, le genre masculin est utilisé sans aucune intention discriminatoire.

Université du Québec, novembre 2013

Prémisse

Au cours de l'année 2012-2013, le Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur (CAPRES) a reçu le support du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MESRST) afin de réaliser un inventaire comparé des discours concernant les « étudiants présentant un trouble de santé mentale ou un trouble neurocognitif (TA, TSA, TDAH) » et leur participation aux études universitaires, au Québec et ailleurs.

Les travaux qui suivent s'appuient sur la consultation de la littérature savante et de la littérature grise en lien avec la réalisation de l'inventaire, sur des entretiens ciblés avec des acteurs universitaires et collégiaux ainsi que des organismes associés.

Réalisation

L'équipe de recherche sur les étudiants présentant un trouble de santé mentale ou un trouble neurocognitif (TA, TSA, TDAH) de Monsieur Julien Prud'homme, professeur associé du Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie (CIRST), a travaillé intensivement, au cours de cette année à la réalisation de ces travaux. Un remerciement particulier à Mme Céline Péchard, doctorante au département des sciences de l'éducation de l'UQAM et Mme Mariane Sawan, doctorante au programme de science, technologie et société de l'UQAM pour leur travail.

Sommaire

1. Le cadre législatif et les politiques publiques en Ontario
2. Les universités et les personnes présentant un trouble de santé mentale ou un trouble neurocognitif
 - 2.1 L'admissibilité aux services
 - 2.2 Les stratégies d'accueil et de communication
 - 2.3 L'accommodement académique et l'enseignement

Ce rapport décrit les actions ontariennes en matière d'accessibilité aux études postsecondaires pour les étudiants présentant un trouble de santé mentale ou un trouble neurocognitif (TA, TSA, TDAH¹). L'Ontario offre un cas d'espèce pertinent en raison de sa proximité avec le Québec, des exigences élevées qui y prévalent et du devoir de transparence qui contraint les établissements ontariens à rendre publics leurs plans d'accessibilité. L'éventail étendu des mesures déployées fournit aussi une piste de réflexion sur la création d'un environnement inclusif. Après un bref examen du cadre légal et des politiques publiques en Ontario, ce rapport offre une synthèse des politiques mises en œuvre dans une vingtaine d'universités, en distinguant des thèmes comme l'admissibilité aux services, l'accueil et la communication avec les étudiants, et enfin l'accommodement académique et les stratégies d'enseignement.

1. Le cadre législatif et les politiques publiques en Ontario

Le gouvernement ontarien s'est doté depuis 2000 de politiques agressives destinées à rendre la province « accessible » et conforme aux principes de l'inclusion intégrale d'ici 2025. Outre la Charte canadienne des droits de la personne (1982) et le Code des droits de la personne de l'Ontario (1990), le projet s'appuie sur la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO, 2001)ⁱⁱ et sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO, 2005)ⁱⁱⁱ. Ces cadres légaux impliquent que les collèges et les universités sont désormais tenus de préparer un plan annuel d'accessibilité, de le revoir annuellement et de l'actualiser au moins une fois tous les cinq ans en consultation avec les personnes en situation de handicap et un comité consultatif de l'accessibilité (s'il existe), et de mettre ce plan à la disposition du public. Cette dernière disposition facilite considérablement la recherche documentaire.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario offre du handicap une définition large, qui inclut explicitement les personnes présentant des troubles de santé mentale et des troubles neurocognitifs. La LPHO range ainsi parmi les handicaps tant le trouble de santé mentale qu'« un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle ; une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ». C'est donc en tenant compte de ces clientèles que les établissements postsecondaires doivent rendre leurs services accessibles et planifier leurs moyens d'adaptation. Les enseignants sont aussi tenus de s'informer sur les questions touchant les personnes handicapées et d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à celles-ci, de participer au processus d'adaptation (incluant la prestation d'accommodements précis) et de se former sur le sujet en utilisant des modules conçus à cet effet.

Le ministère de la Formation, des Collèges et des Universités assume un certain rôle de coordination. Divers comités ou conseils consultatifs recommandent aussi des ajustements ou lancent, avec le soutien de ministères, des initiatives de recherche ou d'élaboration de normes d'accessibilité formulées en vertu de la LAPHO, jusqu'à ce que ces normes fassent partie du règlement général. Le Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur^{iv} aborde la question à travers deux préoccupations plus générales, soit la persévérance scolaire et la sous-représentation de divers groupes sociaux au postsecondaire, sur lesquelles il produit des rapports de recherche pertinents. Parallèlement, le Conseil des universités de l'Ontario se donne pour objectif d'aider les universités à remplir les obligations qu'impose la LAPHO et s'est associé à l'Université de Toronto et au ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario pour créer une trousse d'outils destinés à faciliter l'accessibilité. Ces ressources s'alignent sur les normes et offrent un outil de formation en ligne qui vise la compréhension de la loi et des normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle et de communication avec les personnes en situation de handicap.

2. Les universités ontariennes et les personnes avec déficience inapparente

Les universités ontariennes sont tenues, on l'a vu, de rendre publics les plans d'accessibilité mis en œuvre sous l'empire de la LAPHO. La plupart des sites consultés font explicitement référence aux troubles de santé mentale et aux troubles neurocognitifs, une catégorie volontairement différenciée et ciblée par des services spécialisés. Le guide de l'étudiant de l'Université d'Ottawa^v explicite ainsi les mesures spécifiques à l'attention des personnes présentant des troubles de l'attention, des troubles d'apprentissage ou « une condition psychologique ou psychiatrique » (« *psychological or psychiatric condition* ») particulière.

Nous synthétisons ici les mesures exposées par une vingtaine d'universités. Les services annoncés présentent certains traits communs, comme l'exigence de formation du personnel ou l'exigence faite aux bibliothèques et aux bureaux d'orientation de considérer les besoins des personnes en situation de handicap. Certaines questions sont cependant traitées différemment d'une université à l'autre. Nous distinguons ici les stratégies des établissements en ce qui concerne l'admissibilité aux services, les stratégies d'accueil et de communication à l'endroit des personnes en situation de handicap, et enfin les stratégies liées à l'enseignement et aux accommodements académiques.

2.1 L'admissibilité aux services

Toutes les universités visitées en ligne ont un processus défini d'allocation de services appuyé sur des normes explicites et sur un plan institutionnel. Ce dernier est ajusté périodiquement^{vi} par un comité formé d'administrateurs, de spécialistes et de professionnels. Généralement, un service spécialisé ou un centre délégué coordonne l'inscription des étudiants en situation de handicap, décide de leur admissibilité aux appuis offerts, gère les processus de diagnostic et le suivi des « besoins spéciaux », et conseille les étudiants sur différents sujets comme l'accès aux sources de financement et aux bourses institutionnelles et gouvernementales. L'Université Carleton, par exemple, délègue au Centre Paul-Menton la responsabilité de soutenir l'intégration des étudiants en situation de handicap, en jouant un rôle de conseiller et de facilitateur mais aussi en évaluant les accommodements offerts sur une base individuelle. En général, des intervenants pivots évaluent les besoins en début d'année et assistent les étudiants dans leurs démarches.

Les critères d'admissibilité et les principes qui régissent le droit à l'accommodement ne sont pas toujours explicites dans la documentation disponible. C'est toutefois le cas à l'Université Carleton, qui rend les étudiants responsables d'informer adéquatement le centre de leurs besoins pour faciliter une réponse appropriée ; il y est de plus précisé que l'accommodement « est évalué et fourni sur une base individuelle [et que] les limitations attribuées à un état spécifique particulier ne peuvent pas, et ne devraient pas, être généralisées^{vii} ». Tant à Carleton qu'à l'Université Queen's, les étudiants doivent fournir « la documentation professionnelle appropriée déterminée par l'université, généralement d'un professionnel de santé » ; cette documentation, qui atteste de l'incapacité et des accommodements requis, doit inclure « une évaluation psycho-éducative complète ». C'est après avoir évalué la demande que le personnel du service spécialisé de l'université formule ses propres recommandations d'accommodements, que l'étudiant pourra communiquer à ses enseignants.

2.2 Les stratégies d'accueil et de communication

Comme certains étudiants en difficulté d'apprentissage sont peu enclins à discuter de leur handicap avec les formateurs, plusieurs administrations demandent aux enseignants ayant des doutes sur la validité d'un diagnostic ou de mesures d'adaptation de s'adresser à un intervenant pivot désigné, avant d'aborder le sujet avec l'étudiant lui-même. En début de session, l'enseignant devrait inviter les étudiants concernés à le rencontrer individuellement pendant ses heures de bureau, pour favoriser un échange en privé et sans bruit de fond, entretien durant lequel il est recommandé de fournir des informations par écrit, pour compenser les limites d'attention et de mémoire.

Plusieurs universités offrent à leurs étudiants diverses stratégies d'apprentissage, sous forme d'ateliers, de formations ou de conseils personnalisés, sur la gestion du temps ou d'autres enjeux. On recense aussi

des initiatives en continuité avec les services prévus pour l'ensemble des étudiants, comme l'affichage de documents de sensibilisation, des programmes de transition vers l'université, l'aménagement de salles de travail sans distraction, et la planification d'activités d'insertion sociale et communautaire.

Certains établissements offrent des services d'accueil étoffés. L'Université Algoma fournit ainsi des expériences d'orientation et offre un programme de transition gratuit d'une semaine, « particulièrement bénéfique pour les étudiants présentant des difficultés d'apprentissage ». Le site web des Services de soutien académique de l'université offre aussi des ressources vidéo et une documentation accessible offrant des stratégies d'apprentissage destinées à l'ensemble des étudiants, mais qui peuvent servir aux personnes présentant des difficultés d'apprentissage. À l'Université McMaster, le *Student Wellness Center* invite explicitement les étudiants présentant des troubles d'apprentissage ou un TDAH à des activités de groupes, à des ateliers et à des formations sur des thèmes comme les stratégies d'apprentissage, les technologies d'appoint, la prise de notes et la passation d'examens, et les accommodements en classe.

Les Services d'apprentissage de l'Université York ont lancé le projet ADVANCE (qui doit être financé par le MFCU en 2013) qui doit favoriser la transition à l'université des étudiants présentant des difficultés d'apprentissage. Sur une période de deux semaines, les futurs étudiants sont initiés aux stratégies d'apprentissage et aux défis intellectuels et sociaux propres à la vie universitaire, tandis qu'une formation d'une journée est offerte à leurs parents. Un autre projet de transition dédié aux personnes présentant des troubles de santé mentale (HEADSTART) crée un premier contact avec le campus en organisant des rencontres avec le personnel de l'université, des pairs et des experts du monde du travail, en présentant des témoignages encourageants, et en offrant des rudiments d'information sur la gestion du stress, le meilleur usage des accommodements ou les soutiens financiers disponibles.

L'Université Ryerson offre le programme de transition SHIFT, destiné aux étudiants de première année qui présentent des difficultés d'apprentissage ou un TDAH. L'objectif du programme est « d'orienter les étudiants tout en leur fournissant un soutien lié aux stratégies d'apprentissage et à la possibilité de cultiver des liens sociaux^{viii} ». SHIFT comporte divers volets. Le premier consiste en une semaine de résidence universitaire pour s'acclimater à la vie sur le campus et au centre-ville de Toronto, et durant laquelle les étudiants suivent des activités thématiques visant le renforcement de leurs compétences et l'introduction aux technologies d'assistance. Un second volet offre une expérience de camping de trois jours, durant laquelle les étudiants mènent une réflexion personnelle à travers diverses activités. Un projet multimédia permet ensuite aux étudiants de documenter leurs expériences pour mettre en valeur les accomplissements réalisés en cours de programme. Enfin, le Ryerson's Access Centre initie les participants à un programme de mentorat qui pourra s'étendre à toute la première année universitaire.

2.3 Les accommodements académiques et les stratégies d'enseignement

La responsabilité d'évaluer l'opportunité de telle ou telle mesure d'accommodement n'est pas toujours explicite. Des accommodements relatifs à l'évaluation peuvent exiger des évaluations psychométriques qui démontrent, par exemple, un ralentissement de la lecture ou un déficit d'attention. Dans quelques universités, il incombe explicitement à l'enseignant de préciser formellement les exigences d'un cours et de déterminer si les accommodements recommandés compromettent ces exigences.

Des établissements formulent des recommandations relatives à l'enseignement lui-même. En cas de problème, un intervenant spécialisé peut aider l'enseignant à rendre ses stratégies pédagogiques plus

inclusives, certaines universités adhérant à cet égard à la Conception universelle d'enseignement (*Universal Instructional Design*, UID). L'*Instructor Guide to Teaching and Learning at Brock University*, mis en ligne par l'université à l'attention de ses enseignants^{ix}, inclut ainsi de l'information sur l'UID et offre des méthodes pour créer et transférer du contenu web accessible aux personnes présentant des déficiences. Animés par le comité consultatif sur l'accessibilité de l'établissement, les services d'accessibilité de Brock publient aussi un bulletin biannuel qui fait connaître les initiatives liées à l'accessibilité.

L'Université d'Ottawa offre aussi à ses enseignants un guide des « stratégies d'enseignement et mesures adaptées » auprès des étudiants présentant des besoins particuliers^x. Dans les cas de trouble santé mentale ou de trouble neurocognitif, le guide recommande à l'enseignant d'accorder une attention particulière à la clarté des exigences (des travaux-modèles témoignant des attentes peuvent aider), de fournir avant le cours une copie des documents pertinents (sommaires, acétates, notes de cours), de résumer régulièrement la matière vue et d'annoncer le propos à venir en utilisant un support visuel (tableau, projecteur), de prévoir des modalités d'évaluation variées, d'encourager la formation de groupes d'étude et l'échange de notes de cours, le tout en faisant preuve de patience et de respect. L'Université Queen émet des recommandations analogues, auxquelles elle ajoute l'emploi de méthodes visuelles (schémas, cartes conceptuelles etc.) pour exprimer les liens entre les idées, la simplification du libellé des questions d'examen (éviter les double négations ou les phrases imbriquées) et la remise de commentaires écrits ou de matériel complémentaire qui renforcent les idées traitées en classe. D'autres stratégies portent sur l'usage de l'enregistreur en classe, voire la révision des brouillons et l'offre de formats de travail alternatifs (présentations orales, format de groupe). Dans les cas relatifs à la santé mentale, les enseignants sont incités à éviter les outils pédagogiques émotionnellement chargés, et encouragés à favoriser une participation réussie de l'étudiant.

D'autres accommodements prévoient un contenu ou un format de cours adapté, comme le transfert de documents sur des médias substitués pour pallier aux déficits de décodage parfois associés au trouble d'apprentissage (y compris des audio-reproductions). Certains accommodements influent sur la durée de tâches requises (travaux ou examens). Des examens peuvent être adaptés par : l'usage de salles sans distraction (moins stressantes et qui permettent à l'étudiant de parler à haute voix); par l'emploi d'un ordinateur pour vérifier l'orthographe, séquencer des documents écrits ou assurer une écriture lisible; par l'exemption de pénalité pour les fautes de langue en l'absence d'un vérificateur d'orthographe.

Ces accommodements en classe s'ajoutent à des services plus généraux comme des initiatives de formation à distance, des laboratoires adaptés, du tutorat et des services d'aide à la rédaction ou à la recherche en bibliothèque. Des universités prévoient aussi l'aménagement de salles consacrées aux rencontres avec des professionnels à des fins d'entrevues et de diagnostics. L'Université York rémunère deux personnes-ressources qui fournissent aux étudiants à besoins spéciaux des formations en stratégies d'apprentissage et linguistiques, sous forme de sessions individuelles ou en petits groupes tout au long de l'année scolaire.

Certains établissements adoptent une stratégie technologique pour mettre les TIC au service des étudiants en situation de handicap. À cet égard, les orientations récentes en matière d'accessibilité tendent à favoriser une certaine standardisation depuis quelques années^{xi}. Ces stratégies prennent la forme d'un appui à l'usage de logiciels de lecture de texte ou de reconnaissance vocale ou de transcription de textes. Ces technologies permettent l'enregistrement de cours pour des élèves qui ont

du mal à écouter et écrire en même temps. Elles permettent l'utilisation de correcteurs orthographiques ou des calculatrices pour les élèves qui comprennent les concepts, mais qui luttent avec le traitement séquentiel ou la mémorisation d'idées. Les élèves présentant des troubles de santé mentale bénéficient du support d'ordinateurs et de services en ligne pour la recherche et l'obtention de notes, qui leur permettent d'individualiser leur rythme de travail, créant un environnement moins stressant et moins intrusif.

Enfin, des établissements offrent un soutien à la transition vers l'emploi. L'Université de Toronto à Scarborough parraine des événements comme « *Making the transition* », qui donne l'occasion d'entendre les témoignages d'étudiants ayant vécu une transition réussie vers l'emploi et qui fournit des informations sur les stratégies de transition études-emploi. En parallèle, *TD Canada Trust Accessibility* a soutenu, en juin 2012, un événement de réseautage au service à la clientèle de la banque pour les étudiants de l'Université de Toronto en recherche d'emploi, ce qui leur a permis de parler aux cadres de la banque et à ses conseillers en ressources humaines.

Conclusion

Les politiques de l'Ontario en matière d'intégration des personnes en situation de handicap créent des précédents susceptibles d'influencer les attentes dans les autres provinces, y compris au Québec. Les universités ontariennes ont jeté des bases administratives solides pour des services d'adaptation qui ciblent explicitement les personnes présentant un trouble de santé mentale ou un trouble neurocognitif. Les services offerts ne se limitent pas aux accommodements académiques, des établissements déployant des services d'accueil et d'information élaborés à l'attention des étudiants présentant des troubles de santé mentale et des troubles neurocognitifs. Des guides destinés aux enseignants suggèrent à ceux-ci d'adapter leurs stratégies pédagogiques, par le recours à des outils complémentaires plutôt que par des compromis sur le contenu même de la matière. Bien que les « zones grises », qui mettent en cause l'accès aux accommodements, la qualité de l'enseignement ou la responsabilité de l'enseignant, ne fassent guère l'objet de directives formelles, l'existence de cadres administratifs spécifiques et un large éventail d'outils complémentaires peuvent faciliter la gestion des cas plus compliqués.

Références

- ⁱ Trouble d'apprentissage (TA), trouble du spectre de l'autisme (TSA), trouble déficitaire de l'attention (TDAH).
- ⁱⁱ Pour une consultation rapide : Service Ontario, *Lois-en-ligne : Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* <http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_01o32_f.htm> (septembre 2013).
- ⁱⁱⁱ Service Ontario, *Règlement 191/11 en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* <http://www.elaws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2011/elaws_src_regs_r11191_f.htm#BK1> (septembre 2013).
- ^{iv} Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, <http://www.heqco.ca/fr-CA/Pages/default.aspx> (septembre 2013).
- ^v Université d'Ottawa, <http://www.sass.uottawa.ca/access/> (septembre 2013).
- ^{vi} Les critères d'évaluation des programmes sont rarement explicités dans la documentation en ligne, mais il est visible que les établissements se préoccupent des questions d'accessibilité et d'admissibilité, de la qualité et du professionnalisme des services, ainsi que du traitement des plaintes et des suggestions.
- ^{vii} Université Carleton : <http://www6.carleton.ca/accessibility/> (septembre 2013).
- ^{viii} Université Ryerson, <http://shiftatryerson.ca/> (novembre 2012).
- ^{ix} Brock University <<http://www.brocku.ca/accessibility>> (septembre 2013).
- ^x Université d'Ottawa <<http://www.sass.uottawa.ca/acces/professeurs/>> (septembre 2013).
- ^{xi} Voir le document 2.3 de la présente série.