



Conseil ontarien
de la qualité de
l'enseignement
supérieur

Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Élargir l'accessibilité de l'enseignement supérieur à distance : Leçons tirées de la pandémie et recommandations

Jackie Pichette, Sarah Brumwell
et Jessica Rizk

Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement
supérieur



Publié par le

Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur

Téléphone : 416-212-3893
Télécopieur : 416-212-3899
Site Web : www.heqco.ca
Courriel : info@heqco.ca

Citer ce document comme suit :

Pichette, J., Brumwell, S. et J. Rizk (2020). *Élargir l'accessibilité de l'enseignement supérieur à distance : leçons tirées de la pandémie et recommandations*, Toronto, Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur.



Les opinions exprimées dans le présent document de recherche sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue ni les politiques officielles du Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur ou des autres organismes ou organisations ayant offert leur soutien, financier ou autre, dans le cadre de ce projet. © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2020

Table des matières

Liste des graphiques et tableaux	3
Synthèse.....	5
Introduction	8
Contexte.....	8
Méthodologie.....	9
Limites.....	9
Problèmes posés par l'apprentissage à distance durant la pandémie	10
L'incertitude quant aux attentes dans les cours et à la façon d'accéder au soutien	10
La difficulté à se concentrer, à s'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre, de même qu'à comprendre la matière des cours	14
Un accès inapproprié aux accommodements et au matériel favorisant l'accessibilité	16
La difficulté à communiquer, à établir des liens et à les entretenir.....	18
Un accès inéquitable à la technologie et à Internet, et des présomptions qui posent problème à ce chapitre.....	19
Des évaluations inaccessibles	19
Avantages révélés par la prestation à distance durant la pandémie.....	20
La souplesse et le choix.....	20
Un nombre moindre d'obstacles d'ordre physique, sensoriel et, chez certains, social.....	21
L'accès anonyme aux accommodements et aux services, et la diminution de la stigmatisation	22
Une pédagogie novatrice et antidiscriminatoire.....	22
Conseils aux professeurs et aux membres du personnel.....	23
Intégrez à tous les cours les principes de la conception universelle de l'apprentissage. Faites appel à vos collègues pour ce faire.	24
Mettez les élèves en mesure de faire des choix en fonction de leurs besoins.	25
Favorisez l'épanouissement de compétences transférables	25
Dissipez l'incertitude dans la mesure du possible.....	26
Faites connaître les moyens d'accès à distance aux services et aux accommodements.....	27
Trouvez des moyens par lesquels favoriser la participation et les échanges significatifs.....	28
Prenez le pouls de la situation des élèves.....	29
Envisagez l'enregistrement des cours en mode synchrone et gardez à l'esprit que les outils de clavardage peuvent constituer une distraction	29
À la reprise des cours suivis en personne, protégez les élèves immunovulnérables.....	30
Faites montre d'empathie.....	30
Conclusion.....	31
Bibliographie.....	32
Appendix 1: Methodology	34
Student Survey.....	34
Qualitative Data Collection	35
Appendix 2: Data Tables for Chart Figures.....	39
Appendix 3: Student Survey Instrument.....	47

Liste des graphiques et tableaux

Graphique 1 : « J'ai compris la procédure à suivre pour participer à mes cours... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord.....	11
Graphique 2 : « Je savais où aller s'il me fallait du counseling ou de l'aide pédagogique... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord	12
Graphique 3 : « Comment avez-vous pris connaissance des services de soutien scolaire de votre école? » Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap	13
Graphique 4 : « J'ai trouvé facile de demeurer concentré... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord.....	14
Graphique 5 : « J'ai trouvé facile de m'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord	15
Graphique 6 : Importance des occasions d'acquérir des compétences transférables pour concrétiser la réussite escomptée à la session d'automne 2020 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon le niveau d'importance	16
Graphique 7 : « Si j'avais besoin de matière en médias substitués ou d'autres possibilités de communication, il m'était facile de les obtenir... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord	17
Graphique 8 : Importance de la souplesse dans la prestation des cours et les possibilités de participation pour concrétiser la réussite escomptée à la session d'automne 2020 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon le niveau d'importance	18
Graphique 9 : Conseils aux professeurs et aux membres du personnel pour élargir l'accessibilité durant la pandémie de COVID-19 et la reprise des activités	23
Table 1: Sample Characteristics (student survey).....	35
Table 2: Summary of Interview Participants.....	36
Table 3: Interview Participant Affiliations and Descriptions.....	36
Table 4: Ontario Disability Service Staff Survey Responses	37
Table 5: College Disability Service Staff Affiliations	37
Table 6: University Disability Service Staff Affiliations.....	37

Data Tables, Figure 1: “I understood what I needed to do to participate in my courses...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement 39

Data Tables, Figure 2: “I knew where to go for counselling or advising if I needed it...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement 40

Data Tables, Figure 3: “How did you learn about your school’s academic support services?”: Student Survey Respondents by Self-reported Disability 41

Data Tables, Figure 4: “I found it easy to stay focused...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement 41

Data Tables, Figure 5: “I found it easy to stay on top of my readings and assignments” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement 42

Data Tables, Figure 6: Importance of Opportunities to Build Transferable Skills to Expected Success in the Fall 2020 Semester: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Importance 44

Data Tables, Figure 7: “If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them...” Pre- vs. Post-shift Online due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement 44

Data Tables, Figure 8: Importance of Flexible Course Delivery/Participation to Expected Success in the Fall 2020 Semester: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Importance 45

Synthèse

La transition rapide vers l'apprentissage à distance que la pandémie de COVID-19 a occasionnée a comporté des retombées considérables sur l'accessibilité de l'enseignement postsecondaire. Vous trouverez dans les pages suivantes une interprétation de ces retombées, notamment un aperçu des mesures de soutien dont les élèves, tout particulièrement ceux qui sont handicapés, auront besoin pour réussir dans un milieu d'apprentissage en ligne durant l'année scolaire 2020-2021. Cette interprétation s'appuie sur une stratégie de recherche à méthodes mixtes, laquelle comporte : un sondage mené auprès de plus de 600 élèves, dont environ 200 qui disent présenter un handicap; un sondage réalisé auprès de membres du personnel de soutien aux personnes handicapées dans des collèges et universités de l'Ontario; ainsi que des entretiens avec une trentaine de représentants des élèves, de porte-paroles locaux, et de professeurs et membres du personnel à des établissements d'enseignement postsecondaire.

Chez les élèves ayant répondu à notre sondage, en moyenne, les élèves handicapés étaient plus nombreux que les autres à relater qu'ils avaient éprouvé des difficultés après la mise en ligne accélérée des cours en raison de la pandémie de COVID-19. Cette réalité tranche avec, d'une part, les expériences qu'ils ont vécues dans les cours suivis en personne et en ligne avant la pandémie et, d'autre part, la réalité propre aux autres élèves. Parallèlement, selon les données tirées de nos entretiens et sondages, plusieurs élèves qui n'avaient peut-être pas dit nécessiter des mesures d'accessibilité jusque-là se sont mis à éprouver des problèmes et le besoin d'un soutien ou d'accommodements. Parmi les problèmes mis en relief dans notre recherche, il y a :

- l'incertitude quant aux attentes dans les cours et à la façon d'accéder au soutien;
- la difficulté à se concentrer, à s'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre, de même qu'à comprendre la matière des cours;
- un accès inapproprié aux accommodements et au matériel favorisant l'accessibilité;
- la difficulté à communiquer, à établir des liens et à les entretenir;
- un accès inéquitable à la technologie et à Internet, et des présomptions qui posent problème à ce chapitre;
- des évaluations inaccessibles.

Notre recherche met également en relief les avantages dont de nombreux élèves ont bénéficié après la mise en ligne des cours en raison de la pandémie de COVID-19; les élèves en question ont bon espoir de voir ces avantages se perpétuer à compter de la session d'automne 2020 :

- la souplesse et le choix;
- un nombre moindre d'obstacles d'ordre physique, sensoriel et, chez certains, social;
- l'accès anonyme aux accommodements et aux services;
- une pédagogie novatrice et antidiscriminatoire.

Aux professeurs et aux membres du personnel des collèges et universités de l'Ontario, nous proposons dix recommandations qui découlent d'une réflexion sur les problèmes et avantages mis en relief dans notre recherche, ainsi que des conseils donnés par les parties prenantes qui ont collaboré avec nous. Soulignons que les trois premières

recommandations, révélées par la pandémie et le présent document, s'appliquent à tous les scénarios d'apprentissage de niveau postsecondaire, maintenant et à l'avenir. La plupart des recommandations sont tout particulièrement appropriées à un contexte d'apprentissage à distance, mais elles le demeureront lorsque les cours suivis en personne reprendront.

Compte tenu des pressions intenses exercées sur les professeurs et les membres du personnel qui, dans certains cas, se heurtent peut-être eux-mêmes à des problèmes en raison de leur handicap, nous espérons que ces recommandations se révéleront utiles et qu'elles iront de soi pour le bien à long terme de tous les élèves de l'Ontario.

Intégrez à tous les cours les principes de la conception universelle de l'apprentissage (CUA). Faites appel à vos collègues pour ce faire.

Tirez parti du savoir-faire des centres locaux d'enseignement et d'apprentissage, des bureaux chargés d'appliquer la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et des bureaux pour les élèves handicapés pour faciliter l'adoption des principes de la CUA. Peut-être allégerez-vous ainsi le fardeau des élèves (et des professeurs) qui, autrement, auraient pu nécessiter des accommodements.

Mettez les élèves en mesure de faire des choix en fonction de leurs besoins.

Communiquez clairement aux élèves les renseignements sur la prestation des cours — bien avant le début de la session — et informez-les le plus tôt possible des exigences des cours et des attentes entourant la participation afin qu'ils puissent choisir avec discernement ce qui leur convient le plus.

Favorisez l'épanouissement de compétences transférables.

Il faudra inculquer certaines compétences transférables telles que la gestion du temps et le sens de l'organisation à tous les élèves, sans se limiter aux élèves handicapés ni à ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, afin que leur apprentissage à distance et en ligne soit réussi. Les professeurs pourront favoriser l'épanouissement de ces compétences dans leurs cours, pendant que les établissements d'enseignement pourront offrir, parallèlement aux cursus, la possibilité de concevoir des stratégies d'apprentissage.

Dissipez l'incertitude dans la mesure du possible.

Établissez des règles ou un protocole de participation aux cours. Fournissez des ressources qui montrent comment recourir aux outils technologiques. Présentez également d'emblée un échéancier ou une feuille de route où figurent clairement les délais des travaux à remettre et les dates des évaluations.

Faites connaître les moyens d'accès à distance aux services et aux accommodements.

Créer un répertoire de renseignements complets sur les services et mesures de soutien — vraisemblablement dans le site Web de l'établissement d'enseignement — vers lequel les professeurs et le personnel peuvent aiguiller les élèves. Faites en sorte que les ressources soient accessibles (c.-à-d. faciles à comprendre et compatibles avec la technologie d'assistance).

Trouvez des moyens par lesquels favoriser la participation et les échanges significatifs.

Mettez à l'essai des moyens qui favoriseront la participation et les échanges chez les élèves, entre élèves et professeurs, entre élèves et membres du personnel de même qu'entre membres du personnel et professeurs. Faites part des ressources (nul besoin ici de « réinventer la roue »).

Prenez le pouls de la situation des élèves.

Songez à des moyens par lesquels obtenir la rétroaction des élèves, notamment un sondage, pour en tirer des éclaircissements sur les rajustements à apporter aux cours et à la prestation des services, en vue d'un rehaussement de la participation et des résultats.

Envisagez l'enregistrement des cours en mode synchrone et gardez à l'esprit que les outils de clavardage peuvent constituer une distraction.

L'enregistrement des cours magistraux peut éliminer le besoin de recourir à certains accommodements (p. ex., en ce qui touche la prise de notes). Par ailleurs, bien que la fonction de clavardage soit utile pour favoriser la participation, elle risque de distraire certains élèves si elle est activée durant un cours magistral ou un exposé.

À la reprise des cours suivis en personne, protégez les élèves immunovulnérables.

Chez les élèves immunovulnérables, une bonne hygiène sanitaire demeure essentielle en tout temps. Maintenez la propreté des espaces de travail, continuez d'inviter les gens à se laver fréquemment les mains, et demeurez intransigeant sur l'obligation de demeurer à domicile qui touche les élèves ayant des symptômes semblables à ceux du rhume ou de la grippe : si vous évitez de mettre en lien les points accordés aux élèves pour leur participation et leur présence effective aux cours, l'observation de cette dernière consigne s'en trouvera facilitée.

Faites montre d'empathie.

N'oubliez pas que les élèves risquent d'éprouver des difficultés. En effet, nombreux sont les élèves qui assument plusieurs responsabilités à la fois, pendant que ceux qui dépendent de soins médicaux, thérapeutiques ou auxiliaires à intervalles réguliers peuvent subir des perturbations dans les services dont ils ont besoin. Déterminez s'il est possible d'apporter des changements aux cours (p. ex., repousser des délais), aux politiques ou pratiques de l'établissement d'enseignement (p. ex., annuler certains frais de registrariat) dans un esprit d'empathie en cette année scolaire.

Puissent les recommandations se révéler utiles aux professeurs, aux membres du personnel et aux élèves à qui ils viennent en aide. Puissent-elles également favoriser la tenue constante d'échanges des plus nécessaires sur les moyens d'améliorer à long terme l'expérience vécue et les résultats obtenus par les élèves ayant des besoins en matière d'accessibilité dans les collèges et universités de l'Ontario.

Introduction

En mars 2020, la perturbation causée subitement par la pandémie de COVID-19 a contraint les collèges et universités à rajuster la prestation de leurs cours et évaluations en un temps record. Cette transition abrupte dans les services, allant de la prestation en personne à la prestation à distance,¹ a mis à l'avant-plan les enjeux de l'accessibilité.

Chez certains élèves, notamment s'ils sont handicapés, l'adaptation aux réalités de la prestation à distance s'est révélée, et continuera de se révéler, tout particulièrement éprouvante. Chez d'autres élèves, elle a mis en relief des occasions de rehausser l'apprentissage effectué dans l'ensemble. Aux termes d'obligations juridiques et déontologiques, les établissements d'enseignement sont tenus de pallier les problèmes que pose l'inaccessibilité quant à l'apprentissage et d'élargir au maximum l'accessibilité des cours et programmes offerts lorsqu'ils en ont l'occasion. La nécessité de remplir ces obligations s'est accrue dans le contexte de la pandémie.

Vous trouverez aux pages suivantes un aperçu des problèmes et avantages qui peuvent se présenter aux élèves en 2020-2021, lequel facilitera l'adaptation des établissements d'enseignement postsecondaire aux besoins à combler en matière d'accessibilité dans la prestation à distance. Fait à souligner, de nombreux professeurs et membres du personnel se sont heurtés personnellement aux problèmes décrits ici, en sus de problèmes autres. En toute conscience du travail phénoménal déjà exécuté par de nombreux professeurs et membres du personnel dans les collèges et universités de l'Ontario face à la pandémie de COVID-19, nous proposons des conseils pour appuyer la réussite de tous les élèves, dont les élèves handicapés, durant la pandémie et la reprise des activités.

Contexte

Le 17 mars 2020, le gouvernement de l'Ontario a déclaré l'état d'urgence pour freiner la propagation de COVID-19 dans la province. Dans les jours qui ont suivi, les collèges et universités de l'Ontario ont fermé temporairement leurs portes puis recouru à la prestation à distance jusqu'à la fin de la session d'hiver 2020. En août 2020, de toute évidence, l'essentiel des activités de la session d'automne 2020 se déroulera également en ligne.

Les retombées de la pandémie de COVID-19 sur le système d'enseignement postsecondaire de l'Ontario continuent d'évoluer et ne sont pas encore pleinement saisies. Nous sommes conscients du fait que des élèves de niveau postsecondaire au Canada ont vu leurs stages annulés ou reportés, leurs cours annulés et leur revenu régresser à cause d'une diminution des offres d'emplois non essentiels ou pour l'été [Wall (2020); Doreleyers et Knighton (2020); Wall (2020a)]. Nous savons également qu'en règle générale, les groupes vulnérables aux identités croisées — dont les personnes handicapées — subiront des contrecoups démesurés parallèlement à l'adaptation à la pandémie de nos systèmes économiques, de soins de santé et d'éducation [Commission ontarienne des droits de la personne (2020)]. À ce jour, toutefois, peu d'études portent sur la mesure dans laquelle la transition vers la prestation à distance à la fin du

¹ La « prestation à distance » s'entend ici de la transition rapide, allant d'un milieu d'apprentissage en personne ou sur le campus à un milieu d'apprentissage exclusivement en ligne, causée par la pandémie. Elle diffère de la « prestation en ligne » (dans laquelle les cours sont sciemment conçus pour un milieu d'apprentissage en ligne, en phase avec les pratiques exemplaires).

mois de mars 2020 a influé sur l'apprentissage effectué par les élèves de niveau postsecondaire en Ontario, notamment sous l'angle de l'accessibilité.

Méthodologie

Trois grandes stratégies de collecte de données ont guidé la recherche, à savoir : un sondage réalisé auprès des élèves; des entretiens avec des parties prenantes; et un sondage mené auprès de membres du personnel de soutien aux personnes handicapées. C'est le groupe *Academica* qui, de mai à juin 2020, a fait passer un sondage volontaire et non représentatif à son échantillon constant d'élèves Vu dont les membres avaient mené à bien la session d'hiver 2020 dans un collège ou une université de l'Ontario. Sur les 623 répondants, environ 200 disent présenter un handicap. Les élèves répondant au sondage devaient indiquer en quoi l'apprentissage récemment effectué à distance se comparait, favorablement ou défavorablement, à l'apprentissage effectué en personne ou en ligne avant la pandémie. Cette méthode a mis en relief une partie des problèmes et des occasions qui découlent de la pandémie relativement à la réussite des élèves.

De plus, le COQES a sondé en juillet 2020 plus de 70 membres du personnel de soutien aux personnes handicapées dans les collèges et universités de l'Ontario, et tenu de mai à juillet 2020 des entretiens avec une trentaine de représentants des élèves, de professeurs ou de membres du personnel. Vous trouverez à l'*Annexe 1 : Méthodologie* de plus amples détails à propos de nos méthodes.

Limites

Fait important à souligner, la participation à l'un ou à l'autre de nos sondages était volontaire. Ni l'échantillon du sondage réalisé auprès des élèves, ni celui du sondage mené auprès de membres du personnel ne sont représentatifs; de plus, les élèves qui disent présenter un handicap sont suréchantillonnés. Parce que nous constatons la probabilité d'un biais d'échantillonnage, nous évitons de généraliser sur les résultats de ces sondages : seules les statistiques descriptives font l'objet de notre analyse.

Contrairement aux groupes de parties prenantes des élèves et membres du personnel, les professeurs n'ont pas été sondés. En raison du caractère urgent de la recherche et faute de temps dans l'échéancier, nous n'avons pu procéder à un autre sondage. Nous avons bel et bien tenu des entretiens avec les professeurs, mais nous avons remarqué que nous obtiendrions de plus amples conseils sur l'enseignement accessible si nous communiquions avec un nombre accru de professeurs (notamment ceux qui possèdent une expérience appréciable de l'enseignement en ligne).

Fait également à souligner, les problèmes, les occasions et les conseils exposés ici ne sont ni exhaustifs, ni exclusivement liés aux circonstances inhabituelles de la pandémie. En outre, le présent document ne comporte pas de précisions sur la transformation potentielle de l'État ou des établissements d'enseignement afin d'améliorer les services rendus aux élèves handicapés, mais nous constatons qu'il s'agit là également d'un domaine important en vue des recherches et des débats à mener à l'avenir.

Problèmes posés par l'apprentissage à distance durant la pandémie

Il ressort des données recueillies dans le cadre de nos sondages et entrevues plusieurs problèmes auxquels se sont heurtés les élèves, de même que les professeurs et les membres du personnel dans une certaine mesure, lors de la mise en ligne intégrale des cours de la session d'hiver 2020.

En moyenne, un nombre supérieur d'élèves handicapés ont relaté qu'ils avaient eu des problèmes une fois instaurée la prestation à distance des cours en raison de la COVID-19, à l'inverse de ce qu'ils ont vécu dans les cours suivis en personne ou en ligne avant la pandémie et de ce que les autres élèves ont vécu. Parallèlement, les données tirées de nos entretiens et sondages semblent indiquer que plusieurs élèves qui n'avaient peut-être pas dit présenter un handicap par le passé ont récemment constaté qu'ils ont besoin d'un soutien supplémentaire ou d'accommodements. Certains de ces problèmes sont mis en relief ci-dessous.

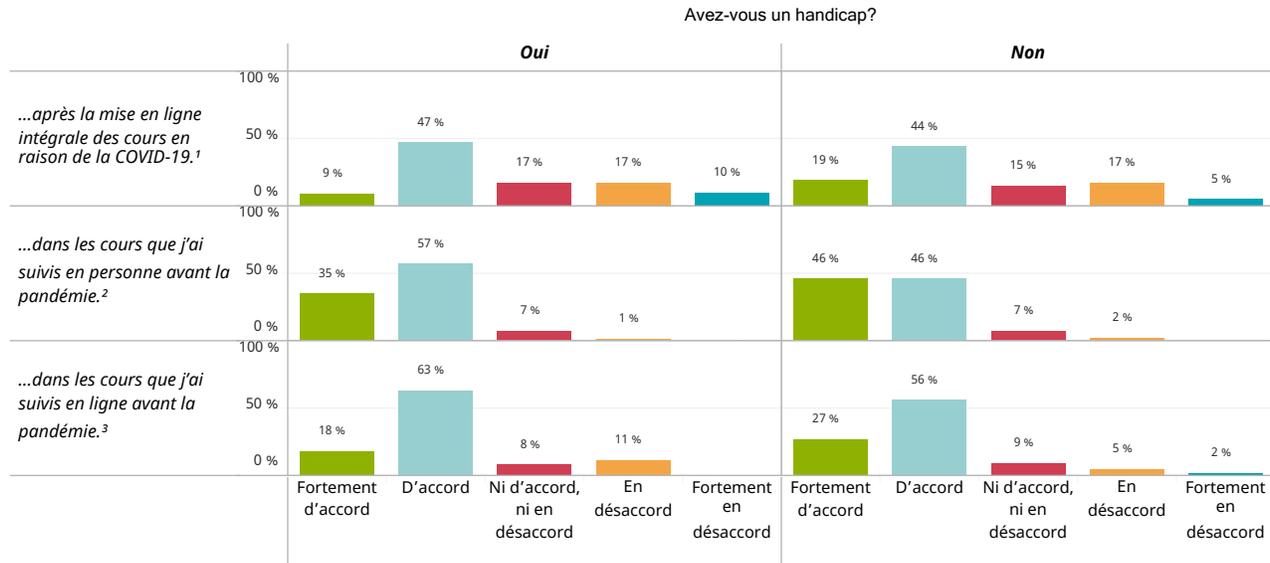
L'incertitude quant aux attentes dans les cours et à la façon d'accéder au soutien

Les sondages et entretiens que nous avons menés font ressortir le problème que pose l'incertitude... relativement au moment où reprendront les cours suivis en personne, à la façon de naviguer dans plusieurs plateformes et ressources d'apprentissage en ligne à la fois, à la façon d'accéder au soutien et, au bout du compte, aux moyens par lesquels réussir dans l'apprentissage à distance.

À peu près le quart (23 %) des élèves sondés disent qu'ils étaient incertains de la procédure à suivre pour participer à leurs cours, une fois amorcée la prestation à distance. Comme en témoigne le Graphique 1, les élèves étaient nettement plus certains des attentes dans les cours suivis en personne ou en ligne avant la pandémie. Questionnés au sujet de la session d'automne 2020, 97 % des élèves handicapés et 95 % des autres élèves ont relaté que la communication claire des attentes, des échéanciers et des délais dans les cours serait extrêmement ou très importante dans leur réussite.

Graphique 1: « J'ai compris la procédure à suivre pour participer à mes cours... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisés auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord

J'ai compris la procédure à suivre pour participer à mes cours...



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à une question donnée sont exclus de cette répartition.

¹ Élèves handicapés, n=205. Autres élèves, n=411. Kruskal-Wallis H test (α=0.05): $\chi^2(1)=7.60, p=0.01$.

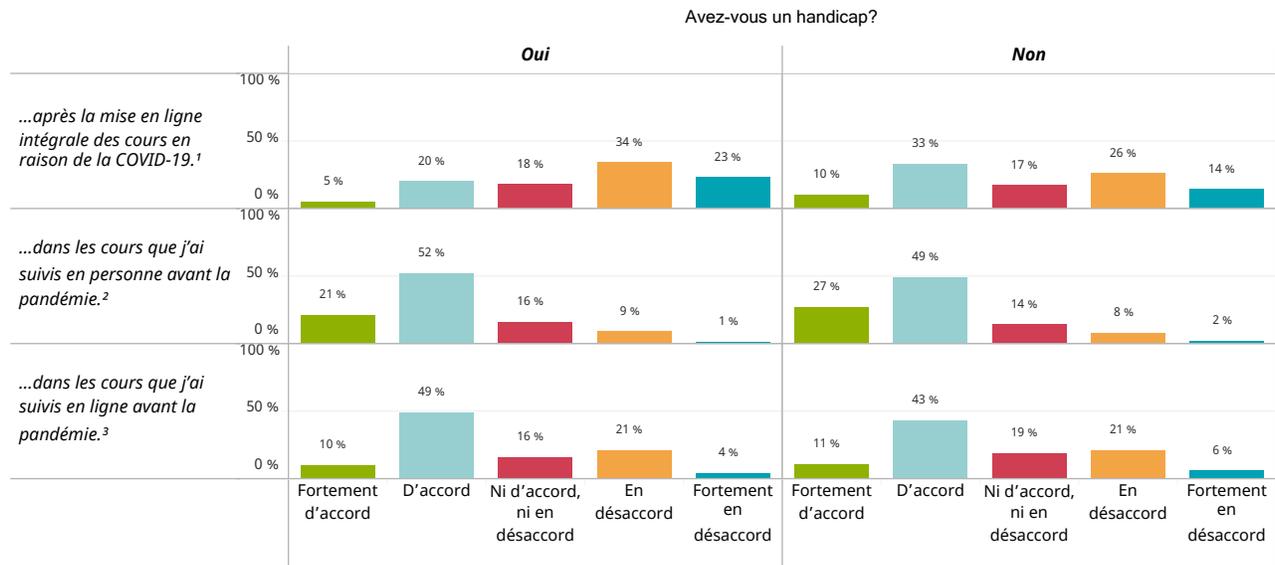
² Élèves handicapés, n=207. Autres élèves, n=397. Kruskal-Wallis H test (α=0.05): $\chi^2(1)=4.85, p=0.03$.

³ Élèves handicapés, n=84. Autres élèves, n=188. Kruskal-Wallis H test (α=0.05): $\chi^2(1)=2.09, p=0.15$.

Les élèves ont également dit qu'ils étaient incertains du lieu d'accès au counseling ou à l'aide pédagogique après la mise en ligne intégrale des cours de la session d'hiver 2020 : Au total, 53 % des élèves handicapés et 40 % des autres élèves étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel ils savaient où aller pour obtenir du counseling ou de l'aide pédagogique pendant la pandémie (Graphique 2). Seulement 25 % des élèves handicapés ont dit qu'ils savaient où accéder à ces services au cours de la même période. Les données portent à croire que cette incertitude chez les élèves était nettement moins prononcée avant la pandémie, peu importe s'ils avaient suivi leurs cours en ligne ou en personne.

Graphique 2 : « Je savais où aller s'il me fallait du counseling ou de l'aide pédagogique... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisés auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord

Je savais où aller s'il me fallait du counseling ou de l'aide pédagogique...



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à une question donnée sont exclus de cette répartition.

¹ Élèves handicapés, n=202. Autres élèves, n=397. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=20.55$, $p=0.00$.

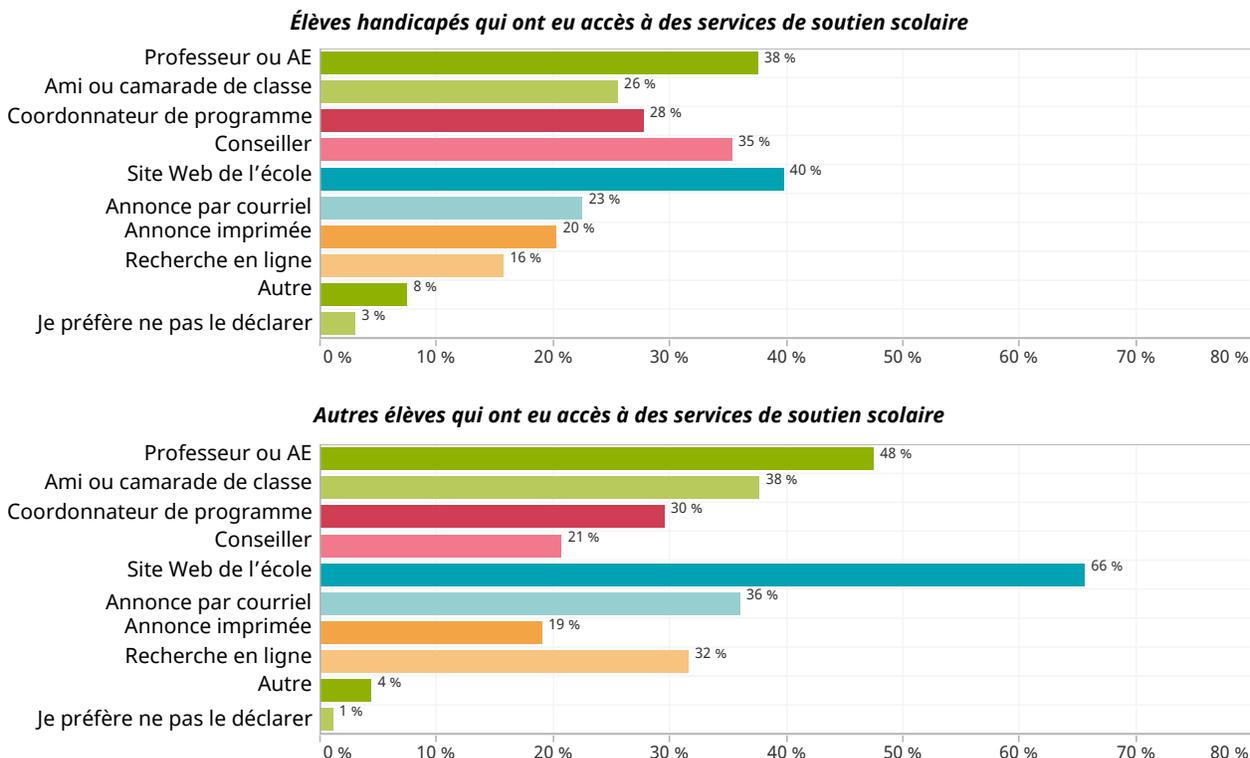
² Élèves handicapés, n=205. Autres élèves, n=385. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=1.63$, $p=0.20$.

³ Élèves handicapés, n=80. Autres élèves, n=178. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=0.40$, $p=0.53$.

Chez ceux qui ont eu accès à du soutien, avant ou depuis la pandémie, lorsqu'on leur a demandé comment ils ont pris connaissance des services de soutien scolaire de leur établissement d'enseignement, 40 % des répondants handicapés au sondage réalisé auprès des élèves et 66 % des autres répondants ont fait mention du site Web de leur école (Graphique 3). Les professeurs ou auxiliaires à l'enseignement venaient au deuxième rang des réponses les plus fréquemment sélectionnées par les deux groupes d'élèves, suivis des conseillers (35 %) chez les élèves handicapés, et des amis et camarades de classe (38 %) chez les autres élèves.

Graphique 3 : « Comment avez-vous pris connaissance des services de soutien scolaire de votre école? » Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap

Comment avez-vous pris connaissance des services de soutien scolaire de votre école? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.



Les élèves qui ont indiqué n'avoir jamais eu accès aux services de soutien de leur établissement d'enseignement sont exclus. Élèves handicapés, n=133. Autres élèves, n=183.

Il ressort de nos entretiens et de notre sondage mené auprès des membres du personnel que la variation ou la variété des outils et des plateformes ayant servi dans les cours ont peut-être exacerbé l'incertitude vécue par de nombreux élèves. Les établissements d'enseignement, de même que les divers départements et facultés qui les composent, font appel à diverses plateformes distinctes. Voilà qui risque de se révéler éprouvant pour les élèves handicapés qui peuvent nécessiter plus de temps pour naviguer dans chacune de ces plateformes.

Au cours de nos entretiens, un membre du personnel d'une université ontarienne s'est montré empathique envers les élèves. Selon lui, « les élèves souhaitent tout simplement qu'il y ait plus de cohérence. Pourquoi faire appel à Zoom dans le cours de mathématiques, à Blackboard Collaborate dans un autre cours, puis à du contenu préenregistré sur YouTube dans un autre? La courbe d'apprentissage s'applique tant à la technologie qu'aux cours. Les élèves doivent connaître la plateforme employée et comment s'y brancher bien avant que le cours soit donné, pas en même temps ».

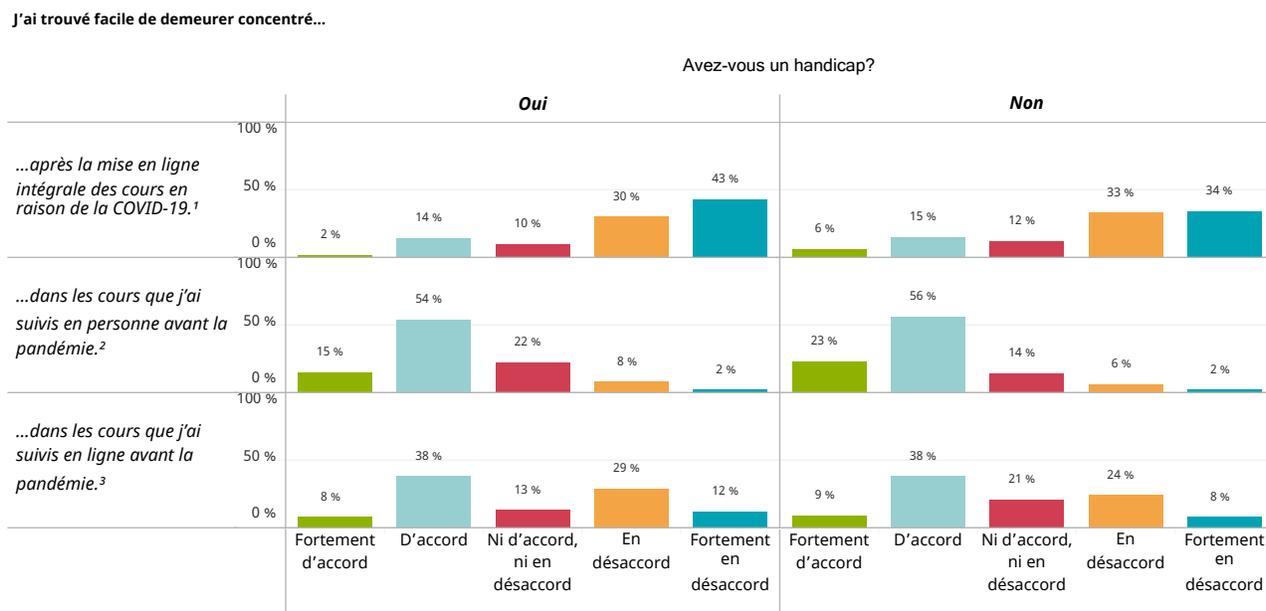
La difficulté à se concentrer, à s'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre, de même qu'à comprendre la matière des cours

Les résultats des sondages et des entretiens semblent indiquer que les élèves ont éprouvé plus de difficulté à se concentrer et à gérer leur temps au cours de l'apprentissage en ligne par opposition à l'apprentissage en personne, et que cette difficulté s'est exacerbée pendant la pandémie de COVID-19. Il se peut que cet état de choses soit imputable à la transition rapide vers la prestation à distance, aux effets de la pandémie sur la santé et les liens, ou à une combinaison de facteurs autres.

La plupart des élèves sondés — 73 % des élèves handicapés et 67 % des autres élèves — étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel il était facile de se concentrer une fois les cours mis en ligne en mars 2020. Une majorité d'élèves étaient d'accord avec le même énoncé concernant les cours suivis en personne et en ligne avant la pandémie (Graphique 4).

Les problèmes de concentration risquent également de nuire à la compréhension et à la mémorisation de l'information. Parmi les répondants handicapés au sondage réalisé auprès des élèves, le tiers (33 %) étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel ils ont compris la matière abordée par leurs professeurs après la mise en ligne intégrale des cours de la session d'hiver 2020. Seulement 1 % étaient de cet avis à propos des cours suivis en personne avant la pandémie, et environ 11 % étaient du même avis au sujet des cours suivis en ligne avant la pandémie.

Graphique 4 : « J'ai trouvé facile de demeurer concentré... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à une question donnée sont exclus de cette répartition.

¹ Élèves handicapés, n=207. Autres élèves, n=410. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=4.92$, $p=0.03$.

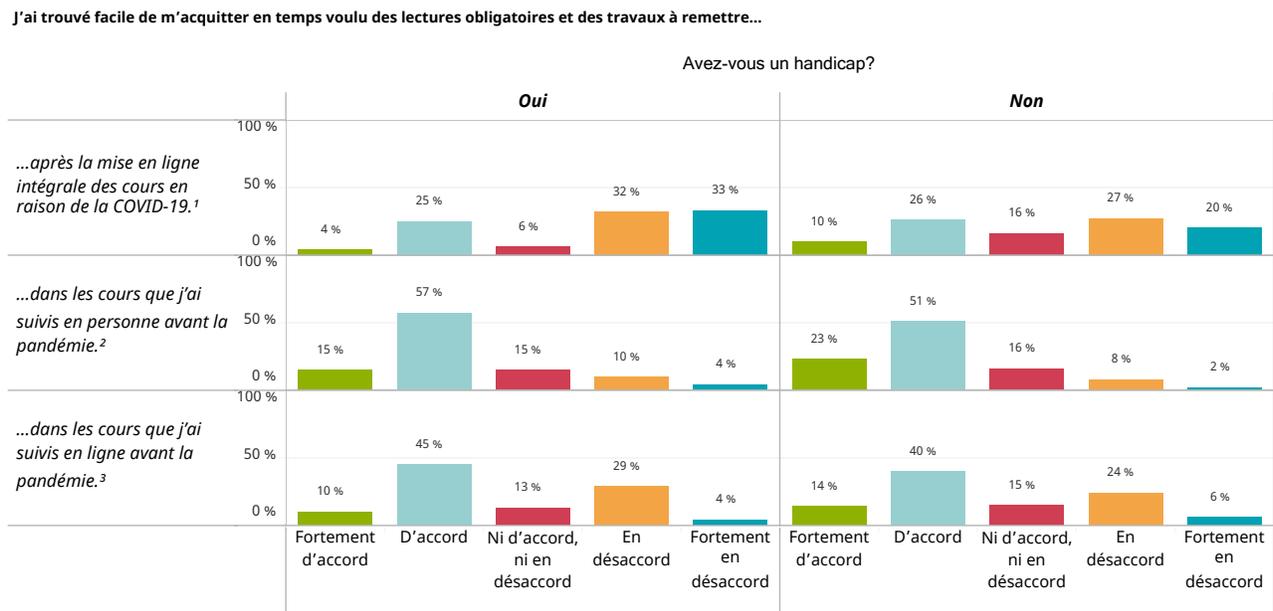
² Élèves handicapés, n=207. Autres élèves, n=397. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=9.09$, $p=0.00$.

³ Élèves handicapés, n=84. Autres élèves, n=189. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=0.55$, $p=0.46$.

Le milieu d'apprentissage est un autre facteur qui influe sur la concentration. Les élèves — notamment ceux qui ont un trouble de déficit de l'attention ou éprouvent de l'anxiété — nécessitent souvent un lieu tranquille où étudier et mener à bien leurs évaluations, ce dont ils ne bénéficient peut-être pas chez eux. Il y a ensuite les distractions que présentent les outils d'apprentissage à distance en soi : il ressort de nos entretiens que les fonctions de clavardage des plateformes telles que Zoom posent particulièrement problème. Si la fonction de clavardage est employée pendant que le professeur parle, les élèves risquent de perdre le fil de son enseignement. Lorsque des lecteurs d'écran sont utilisés, les questions et les commentaires affichés dans le clavardage sont récités de vive voix, d'où le risque de grande inattention chez les élèves.

Comme le révèle le Graphique 5, 65 % des élèves handicapés et 47 % des autres élèves étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel il était facile de s'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre, après la mise en ligne intégrale des cours en raison de la COVID-19. Voilà qui tranche nettement avec ce qu'ils disent avoir vécu dans les cours suivis en personne ou en ligne avant la pandémie.

Graphique 5 : « J'ai trouvé facile de m'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisés auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à une question donnée sont exclus de cette répartition.

¹ Élèves handicapés, n=205. Autres élèves, n=410. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=15.20$, $p=0.00$.

² Élèves handicapés, n=206. Autres élèves, n=396. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=4.58$, $p=0.03$.

³ Élèves handicapés, n=84. Autres élèves, n=189. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=0.11$, $p=0.74$.

Les problèmes liés à la concentration et au fait de demeurer au fait des travaux du cours sont étroitement liés aux compétences transférables, comme la gestion du temps et l'organisation. En réponse à notre sondage, le membre du personnel d'une université a déclaré que « de nombreuses tâches en ligne exigent des techniques d'exécution soutenues qui n'ont pas rapport avec la matière des cours, ce qui risque de poser particulièrement problème aux

étudiants dont le handicap a des retombées sur les fonctions d'exécution (p. ex., des troubles du déficit de l'attention, des déficiences mentales, de la douleur chronique, des traumatismes crâniens) ».

Chez les répondants à notre sondage réalisé auprès des élèves, 43 % des élèves handicapés et 46 % des autres élèves ont affirmé que les occasions d'acquérir et d'améliorer des compétences telles que la gestion du temps et la productivité se révéleraient très ou extrêmement importantes à leur réussite à la session d'automne 2020 (Graphique 6). Les professeurs et les membres du personnel avec qui nous avons communiqué ont ajouté la culture numérique, l'efficacité personnelle et le sens de l'organisation à la liste des compétences qui seront essentielles aux élèves au cours de l'année scolaire... et après leur diplomation, dans un monde en mode numérique.

Graphique 6 : Importance des occasions d'acquérir des compétences transférables pour concrétiser la réussite escomptée à la session d'automne 2020 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon le niveau d'importance

Si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne, quelle importance accorderiez-vous aux facteurs suivants pour votre réussite?

Occasions d'acquérir et d'améliorer des compétences telles que la gestion du temps et la productivité.



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à cette question sont exclus.

Élèves handicapés, n=202. Autres élèves, n=404. Test H de Kruskal-Wallis ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=1.04$, $p=0.31$.

Un accès inapproprié aux accommodements et au matériel favorisant l'accessibilité

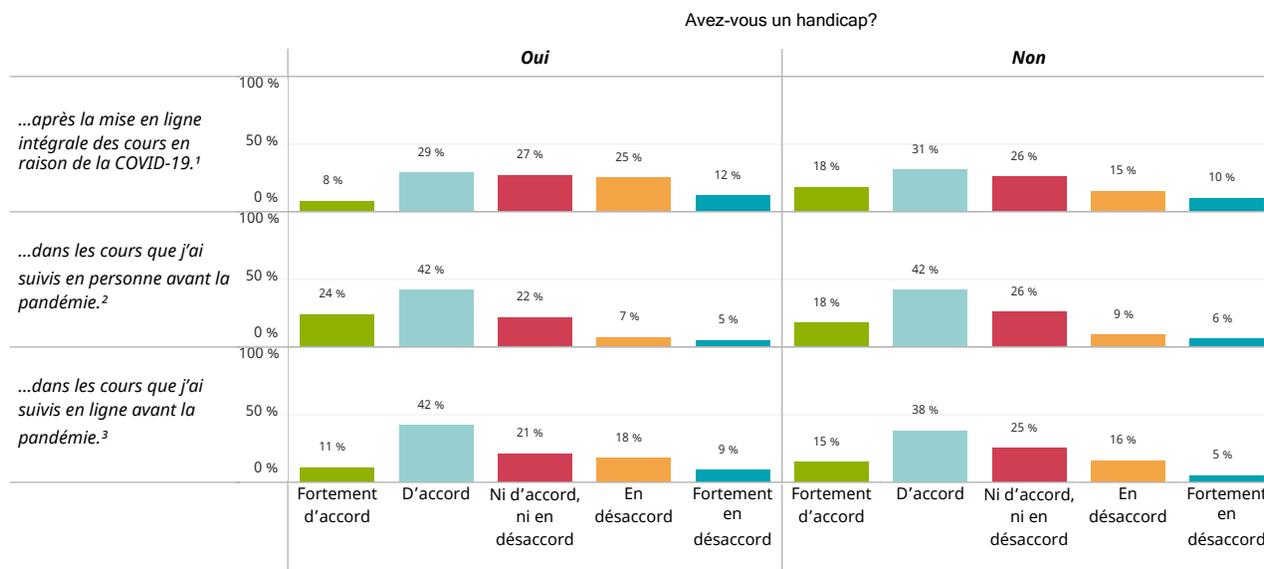
Il ressort de nos sondages et entretiens une difficulté fréquente à obtenir des accommodements ou de la matière en médias substitués (c.-à-d. avec sous-titrage, enregistrements et transcriptions de cours magistraux, textes en format accessible).

Comme le montre le Graphique 7, 37 % des répondants handicapés au sondage réalisé auprès des élèves étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel ils pouvaient obtenir de la matière en médias substitués ou recourir à d'autres possibilités de communication, une fois instaurée intégralement la prestation à distance de la session d'hiver 2020. En outre, 18 % des répondants handicapés à ce sondage étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé selon lequel leur professeur a donné suite à leurs besoins en accommodements scolaires après la mise en ligne intégrale des cours en raison de la COVID-19. À titre de comparaison, 7 % de ces répondants

étaient en désaccord avec cet énoncé lorsqu'il était question des cours suivis en personne avant la pandémie et 10 % étaient en désaccord lorsqu'il s'agissait des cours suivis en ligne avant la pandémie.

Graphique 7 : « Si j'avais besoin de matière en médias substitués ou d'autres possibilités de communication, il m'était facile de les obtenir... » avant et après la transition vers la prestation à distance causée par la COVID-19 : Répondants au sondage réalisés auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon leur niveau d'accord ou de désaccord

Si j'avais besoin de matière en médias substitués ou d'autres possibilités de communication, il m'était facile de les obtenir...



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à une question donnée sont exclus de cette répartition.

¹ Élèves handicapés, n=146. Autres élèves, n=259. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=8.88$, $p=0.00$.

² Élèves handicapés, n=156. Autres élèves, n=250. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=2.42$, $p=0.12$.

³ Élèves handicapés, n=57. Autres élèves, n=111. Kruskal-Wallis H test ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=0.38$, $p=0.54$.

Plusieurs entretiens avec des membres du personnel ont mis en relief combien il peut être éprouvant d'obtenir des accommodements dans un milieu d'apprentissage à distance, tout particulièrement si les élèves avaient omis de s'inscrire auprès du bureau des personnes handicapées de leur établissement d'enseignement ou de communiquer avec celui-ci avant la pandémie... d'où peut-être la cause des difficultés relatives par les élèves à la recherche d'accommodements.

Outre une réflexion sur les besoins des élèves chez qui des handicaps sont diagnostiqués et qui ont déjà des besoins en matière d'accessibilité, ceux qui ont participé aux entretiens ont invité les professeurs et les membres du personnel à songer aux conséquences de la pandémie sur les élèves dans leur ensemble. Une gamme de facteurs, dont les conditions de vie, la technologie insuffisante et le stress, peuvent influencer sur les besoins des élèves en matière d'accommodements. Comme l'a affirmé un membre du personnel d'un collège de l'Ontario : « Peut-être que le besoin n'a rien à voir avec un handicap [...] par exemple, on peut accommoder un élève en lui donnant un autre moyen de remettre un travail parce qu'il n'a pas accès à la technologie ».

Les résultats du sondage que nous avons réalisé auprès des élèves permettent de corroborer ce principe : 87 % des

élèves handicapés et 88 % des autres élèves ont relaté que la souplesse dans la prestation des cours et les possibilités de participation serait extrêmement ou très importante dans leur réussite à l'automne 2020 (Graphique 8). En outre, la majorité des élèves handicapés (75 %) et des autres élèves (73 %) ont relaté que l'accès facile à la matière en médias substituts serait extrêmement ou très important dans leur réussite si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne.

Graphique 8 : Importance de la souplesse dans la prestation des cours et les possibilités de participation pour concrétiser la réussite escomptée à la session d'automne 2020 : Répondants au sondage réalisé auprès des élèves qui disent présenter un handicap ou non et selon le niveau d'importance

Si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne, quelle importance accorderiez-vous aux facteurs suivants pour votre réussite?

Souplesse dans la prestation des cours et les possibilités de participation.



Les élèves qui ont répondu « Sans objet » à cette question sont exclus.

Élèves handicapés, n=204. Autres élèves, n=405. Test H de Kruskal-Wallis ($\alpha=0.05$): $\chi^2(1)=0.37$, $p=0.54$.

La difficulté à communiquer, à établir des liens et à les entretenir

Comme l'a mentionné un répondant au sondage que nous avons mené auprès des membres du personnel, « nos élèves sont esseulés. En mode virtuel, ils ont peine à obtenir du soutien auprès de leurs camarades de classe ».

La transition vers l'apprentissage en ligne au cours de la COVID-19 a nui à la capacité de communication des élèves entre eux, que ce soit pour faire les travaux des cours, obtenir un soutien des pairs ou entretenir des relations sociales. Dans le sondage que nous avons réalisé auprès des élèves, 24 % des élèves handicapés et 31 % des autres élèves étaient d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel il était facile de communiquer avec les autres élèves après la mise en ligne intégrale des cours de la session d'hiver 2020. Par contre, 79 % des élèves handicapés et 85 % des autres élèves étaient d'accord ou fortement d'accord avec cet énoncé s'il se rapportait aux cours suivis en personne avant la pandémie, pendant que 44 % des élèves handicapés et 33 % des autres élèves étaient d'accord ou fortement d'accord s'il était question des cours suivis en ligne avant la pandémie.

Au cours de nos entretiens, plusieurs membres du personnel ont également décrit les problèmes éprouvés dans la prise de contact avec les élèves à distance pour leur donner du counseling ou une aide pédagogique. Chez certains élèves

logés dans des familles pendant la pandémie, la perte d'intimité risque de compliquer la tenue de conversations de nature délicate avec les membres du personnel de l'établissement d'enseignement, de même que les professeurs et les pairs.

Un accès inéquitable à la technologie et à Internet, et des présomptions qui posent problème à ce chapitre

La pandémie a fait ressortir de nombreux enjeux en matière d'équité, et la technologie en est un exemple flagrant. Avant la pandémie, les inégalités technologiques entre les divers domiciles des élèves pouvaient être comblées dans une certaine mesure par les lieux où se trouvent des technologies d'assistance, comme les bibliothèques et les laboratoires informatiques, sur le campus. Depuis que les campus ont fermé temporairement leurs portes, ceux qui ont participé aux entretiens se disent inquiets de l'accès des élèves à la technologie, à l'équipement et à une connexion Internet stable, des éléments indispensables pour réussir dans les cours suivis à distance.

Environ 16 % des élèves handicapés et moins de 10 % des autres élèves ont relaté avoir éprouvé des problèmes d'accès à la technologie ou à Internet après la mise en ligne intégrale des cours de la session d'hiver 2020. Parallèlement, 60 % des élèves handicapés et 60 % des autres élèves ont relaté que l'accès au soutien en TI serait extrêmement ou très important dans leur réussite si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne.

Les participants aux entretiens ont également abordé certaines présomptions qui posent problème relativement à la technologie. Un représentant de l'Institut national canadien pour les aveugles nous a rappelé que « toutes les personnes handicapées n'aiment pas forcément la technologie. C'est un cliché d'affirmer que la technologie numérique sera bénéfique à une personne simplement parce qu'elle est aveugle ».

En réalité, plusieurs élèves handicapés ont souligné combien la navigation dans les outils en ligne peut se révéler éprouvante. Pour leur part, les malvoyants ont parlé des petits boutons sur les plateformes comme Zoom : ils ont fait remarquer que ces boutons sont souvent de la même couleur (à peu de nuances près) que l'arrière-plan, ce qui peut les rendre presque impossibles à discerner. De plus, la fatigue causée par la plateforme Zoom est à l'évidence si répandue qu'elle fait maintenant partie de notre réalité pandémique au quotidien. La fatigue oculaire causée par d'incessantes vidéoconférences ou séances de visionnement de vidéos se révèle notamment éprouvante chez les personnes ayant déjà une affection, comme celles qui ont subi plusieurs commotions cérébrales ou traumatismes crâniens, et qui doivent limiter le temps consacré au visionnement.

Des évaluations inaccessibles

Le thème des évaluations — tout particulièrement l'inquiétude que suscite leur rigidité — est souvent ressorti dans nos entretiens (avec les professeurs, les membres du personnel et les élèves) et notre sondage auprès des membres du personnel. Dans certains cours offerts durant la session d'hiver 2020, il y avait des interrogations rapides en classe ou des points de participation attribués à l'élève pour sa présence (virtuelle) en classe; dans un cas comme dans l'autre, aucun accommodement n'était prévu en lien avec les circonstances difficiles de la vie (p. ex., les différents fuseaux horaires, les obligations professionnelles ou familiales) que de nombreux élèves ont traversées tout au long de la pandémie.

En ce qui concerne les examens, les élèves et les membres du personnel dans nos entretiens s'inquiétaient des outils technologiques et de la perte de certains droits qu'ils associaient aux examens passés en personne avant la pandémie. Les outils d'évaluation à distance peuvent susciter certaines inquiétudes en matière d'accessibilité chez les élèves handicapés. Les examens en ligne exigent souvent des élèves qu'ils se servent d'un navigateur qui verrouille l'environnement de test dans un système de gestion de l'apprentissage (c.-à-d. un navigateur à verrouillage), assorti parfois d'une caméra Web pour empêcher le plagiat. Ce type de « surveillance » rigide peut être très anxiogène pour les élèves, notamment les élèves handicapés, dont les symptômes peuvent être exacerbés par de telles modalités. Parallèlement, la technologie de surveillance n'est pas toujours compatible avec la technologie d'assistance.

Dans les entretiens, certains élèves ont déploré la perte de certaines facettes propres aux examens passés en personne, comme la possibilité de se servir de papier brouillon, de retourner aux questions précédentes ou de demander des éclaircissements au professeur. D'autres ont exprimé de la frustration parce qu'ils n'étaient pas autorisés à s'éloigner de l'écran pour prendre des pauses, notamment aller aux toilettes : voilà qui pose particulièrement problème aux élèves qui nécessitent des pauses fréquentes pour cause de maladie inflammatoire.

Avantages révélés par la prestation à distance durant la pandémie

Malgré les problèmes liés à la transition vers la prestation à distance de tous les cours durant la session d'hiver 2020, certains points positifs sont ressortis. Nos entretiens ont notamment mis en relief certains avantages dont les élèves ont bénéficié après la mise en ligne des cours en raison de la pandémie de COVID-19; les élèves ont bon espoir de voir ces avantages se perpétuer à compter de la session d'automne 2020.

La souplesse et le choix

Certains professeurs et membres du personnel offrent désormais aux élèves une souplesse accrue quant aux moyens par lesquels ils peuvent accéder aux services, suivre le contenu, participer à l'apprentissage et en faire la démonstration.

Au cours des entretiens, les membres du personnel des services d'accessibilité et de counseling se sont dits optimistes quant à la prestation par téléphone, par vidéo ou même par clavardage des services naguère offerts en personne. Peut-être est-ce en raison de cette nouvelle souplesse, mais les répondants au sondage mené auprès des membres du personnel ont dit qu'ils ont joint davantage d'élèves durant la pandémie qu'au cours des années précédentes.

De plus, les professeurs ont apporté des améliorations. En effet, nombreux sont ceux qui enregistrent leurs cours magistraux ou autorisent les élèves à le faire : voilà une mesure que les représentants des élèves ayant pris part aux entretiens préconisaient déjà bien avant la pandémie. L'accès aux enregistrements peut alléger le fardeau des élèves qui, autrement, auraient eu à négocier des accommodements tels que la prise de notes. Lorsque le cours magistral est enregistré, les élèves ont la possibilité de le mettre en mode pause, d'en ralentir ou en accélérer la cadence (dans un entretien, une personne ayant un TDAH a dit qu'elle pouvait ainsi demeurer concentrée) ou d'en rejouer le contenu (ce qui peut se révéler important pour les élèves ayant des problèmes de mémorisation ou de fatigue). Le contenu vidéo

enregistré permet également aux élèves de régler les paramètres de volume ou de faire jouer l'enregistrement (vidéo ou audio) au moyen d'un logiciel d'assistance. Enfin, l'accès à des enregistrements est avantageux pour tous les élèves qui, pour diverses raisons, risquent de devoir s'absenter d'un cours magistral donné en direct.

Certains professeurs ont également modifié leur façon de noter la participation, au-delà de l'attribution de points aux élèves pour leur présence (virtuelle) au cours à un moment précis. Au cours des entretiens, certains élèves à mobilité réduite ou immunovulnérables ont affirmé qu'avant la pandémie, ils se sentaient lésés par les notes de participation fondées sur la présence effective en classe. « J'ai dû abandonner un cours parce que l'ascenseur dans l'immeuble était toujours hors d'usage. Je me présentais au cours toujours une demi-heure en retard », a déclaré un ancien élève et porte-parole des personnes handicapées qui dit souhaiter que cette nouvelle conception des notes sur la participation demeure après la pandémie.

De plus, les participants aux entretiens ont dit savoir gré aux professeurs d'assouplir les échéanciers des travaux à remettre et de leur donner plusieurs possibilités de manifester leur apprentissage. Les élèves ont aussi fait bon accueil à ces changements.

Un nombre moindre d'obstacles d'ordre physique, sensoriel et, chez certains, social

Chez certains élèves, l'apprentissage en ligne présente moins d'obstacles que l'apprentissage en personne, sur le campus. Au cours des entretiens, les élèves à mobilité réduite ont dit préférer ne pas avoir à composer avec des immeubles inaccessibles ou le transport en commun, pendant que les élèves immunovulnérables ont affirmé vouloir rester à domicile, ce qui réduit le risque d'infection. Nous nous sommes également entretenus avec des élèves ayant un trouble d'anxiété sociale qui redoutent depuis toujours la foule d'élèves présents aux cours magistraux, ainsi que des élèves ayant d'autres troubles de santé mentale qui, souvent, n'étaient pas en mesure d'assister aux cours en personne. De plus, nous avons appris que certains élèves privilégient l'apprentissage en ligne parce que leur domicile est déjà aménagé pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité, ou parce qu'ils ont besoin à intervalles réguliers d'un accès à certains services nutritionnels et sanitaires.

Certains élèves ont dit être davantage en mesure de gérer les symptômes de leur handicap lorsqu'ils disposent de la souplesse nécessaire pour prendre une pause dans leurs cours et les reprendre en temps voulu. De plus, lorsque les professeurs souscrivent aux principes de la conception universelle de l'apprentissage (CUA)² de concert avec les membres du personnel spécialisé en accessibilité, ils peuvent activer des fonctions telles que le sous-titrage codé ou la narration pour optimiser l'accessibilité.

² La CUA favorise la diversité des pratiques d'enseignement et d'évaluation. Il s'agit d'apporter de la souplesse et, ce faisant, d'accroître le caractère équitable des occasions offertes aux élèves de réussir. Selon le Center for Applied Special Technology (CAST), groupe qui a créé le concept, « La conception universelle de l'apprentissage (CUA) consiste en un cadre d'amélioration et d'optimisation de l'enseignement et de l'apprentissage destiné à tout le monde et fondé sur les découvertes scientifiques quant au mode d'apprentissage des êtres humains » [traduction libre]. Pour en savoir plus : <http://www.cast.org/our-work/about-udl.html>.

Avant la pandémie, les possibilités offertes aux élèves qui privilégiaient les cours en ligne étaient restreintes. Certains participants aux entretiens espèrent qu'à l'issue de la pandémie, les élèves qui privilégient l'apprentissage en ligne disposeront encore d'une gamme de possibilités parmi lesquelles choisir dans leur programme.

L'accès anonyme aux accommodements et aux services, et la diminution de la stigmatisation

L'apprentissage à distance s'est révélé, aux yeux de certains élèves, une possibilité salutaire puisqu'elle leur permet de divulguer comme ils l'entendent leur handicap à leurs pairs et professeurs. Chez les élèves qui étaient d'avis que l'apprentissage ou les évaluations en personne attireraient l'attention sur leur handicap, le fait de ne pas être singularisé des pairs et par ces derniers peut constituer un soulagement.

Un universitaire nous a confié que « l'inconvénient que subissaient les élèves inscrits aux services d'accessibilité avant la pandémie se rapportait à la confidentialité. Il était possible de les voir se diriger vers un service particulier ou en repartir ». Aux yeux des élèves qui prennent cet aspect en considération, l'apprentissage à distance peut atténuer l'angoisse liée à la demande de soutien.

Plusieurs établissements d'enseignement ont conçu et instauré de nouveaux systèmes de réservation en ligne pour les services de counseling et d'aide pédagogique pendant la pandémie. Les participants aux entretiens ont souligné combien cette mesure peut contribuer à calmer l'angoisse que peuvent ressentir les élèves qui doivent faire les premiers pas et aller vers le soutien pour obtenir des services.

Une pédagogie novatrice et antidiscriminatoire

Plusieurs participants aux entretiens et répondants au sondage mené auprès des membres du personnel étaient enthousiastes face aux premiers signes selon lesquels la transition vers l'apprentissage en ligne durant la pandémie pourrait amener les professeurs à envisager une intégration accrue des principes de la CUA à leurs cours et évaluations. L'enseignement en ligne, une nouveauté aux yeux de nombreux professeurs, donne l'occasion de réexaminer la pédagogie, les appareils et les outils afin que la matière soit intéressante et que le matériel soit accessible. De nombreux professeurs en sont à faire l'essai de nouveaux outils en collaboration et de nouvelles possibilités d'évaluation ingénieuses. Ils s'appuient également sur les progrès technologiques pour s'affranchir des accommodements, notamment par l'ajout de sous-titrage codé ou de narration pour réduire le besoin de recourir aux preneurs de notes.

Il s'agit d'une période emballante aux yeux des spécialistes de l'enseignement et de l'apprentissage qui prennent fait et cause pour la CUA depuis longtemps. Lorsque la conception se fait en fonction des élèves ayant des besoins en matière d'accessibilité, les élèves dans le besoin ne sont pas les seuls à en tirer parti.

Les élèves aussi sont emballés par les potentialités de la CUA. Comme l'a affirmé un représentant des élèves : « Une fois cette étape franchie, il est à souhaiter que nous puissions renforcer la qualité de l'enseignement en ligne afin que les élèves y aient accès en nombre accru à l'avenir ».

Conseils aux professeurs et aux membres du personnel

Après mûre réflexion quant aux résultats de nos sondages et de nos entretiens auprès des représentants des élèves, des professeurs, des membres du personnel, des porte-paroles locaux et des administrateurs, voici les conseils que nous formulons aux professeurs et aux membres du personnel.

Il est à souhaiter qu'ils souscrivent aux dix recommandations présentées ci-dessous pendant la pandémie et la reprise des activités. Cela étant posé, soulignons que si les trois premières recommandations ont été révélées par la pandémie et le présent document, elles s'appliquent à tous les scénarios d'apprentissage de niveau postsecondaire, maintenant et à l'avenir. La plupart des recommandations sont tout particulièrement appropriées à un contexte d'apprentissage à distance, mais elles le demeureront lorsque les cours suivis en personne reprendront.

Graphique 9 : Conseils aux professeurs et aux membres du personnel pour élargir l'accessibilité durant la pandémie de COVID-19 et la reprise des activités

CONSEILS AUX PROFESSEURS ET AUX MEMBRES DU PERSONNEL pour élargir l'accessibilité durant la pandémie de COVID-19 et la reprise des activités.

- Intégrez à tous les cours les principes de la conception universelle de l'apprentissage (CUA). Faites appel à vos collègues pour ce faire.
- Mettez les élèves en mesure de faire des choix en fonction de leurs besoins.
- Favorisez l'épanouissement de compétences transférables.
- Dissipez l'incertitude dans la mesure du possible.
- Faites connaître les moyens d'accès à distance aux services et aux accommodements.
- Trouvez des moyens par lesquels favoriser la participation et les échanges significatifs.
- Prenez le pouls de la situation des élèves.
- Envisagez l'enregistrement des cours en mode synchrone et gardez à l'esprit que les outils de clavardage peuvent constituer une distraction.
- À la reprise des cours suivis en personne, protégez les élèves immunovulnérables.
- Faites montre d'empathie.

Intégrez à tous les cours les principes de la conception universelle de l'apprentissage. Faites appel à vos collègues pour ce faire.

La CUA favorise la diversité des pratiques d'enseignement et d'évaluation. Il s'agit d'apporter de la souplesse et d'accroître le caractère équitable des occasions offertes aux élèves de réussir.

Les participants à nos entretiens ont souligné à maintes reprises la nécessité d'une collaboration entre les professeurs et les membres du personnel dans l'adhésion aux principes de la CUA et la création de milieux d'apprentissage accessibles. Suivant leurs conseils, nous invitons les professeurs des établissements d'enseignement postsecondaire de l'Ontario à tirer parti du savoir-faire des centres locaux d'enseignement et d'apprentissage (p. ex., les conseillers en enseignement et en apprentissage, les spécialistes de l'élaboration de cursus, les spécialistes de la technologie pédagogique, les concepteurs d'apprentissage) et de savoir-faire des bureaux chargés d'appliquer la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et des bureaux pour les étudiants handicapés. Ces spécialistes, souvent experts des principes de la CUA, peuvent contribuer à la conception et à la prestation des cours pour l'automne, ce qui peut permettre d'alléger le fardeau des élèves (et du corps professoral) qui, autrement, auraient pu nécessiter des accommodements.

« Il est essentiel de songer d'avance à une conception qui tient compte des élèves ayant des besoins en matière d'accessibilité. A posteriori, cela risque d'être compliqué et vous pourriez faire des choix qui ne sont pas justifiables », a indiqué un membre du personnel de l'Université d'Athabasca.

Cela étant posé, les membres du personnel, comme les technologues d'assistance, peuvent souvent contribuer à résoudre des questions ou des enjeux en particulier auxquels les professeurs font face tout au long de la session. Par exemple, un exposé en format PowerPoint ou un élément visuel en particulier fonctionnera-t-il bien avec les lecteurs d'écran? Quels sont les outils ou plateformes qui offrent le sous-titrage synchrone?

Les élèves apprécieront ces activités, comme en témoignent les résultats de notre sondage réalisé auprès des élèves. N'oubliez pas (Graphique 8) que la plupart des répondants, qu'ils soient handicapés ou non, ont relaté que la souplesse dans la prestation des cours et les possibilités de participation seront importantes dans leur réussite.

Comme l'a si bien dit le professeur d'une université en Ontario : « Sans vouloir faire de reproches aux professeurs occupés, s'ils peuvent consacrer du temps supplémentaire aux élèves, ils verront les élèves exceller en nombre accru ». Ce conseil n'est pas strictement pertinent en salle de classe (virtuelle); les membres du personnel doivent voir à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les événements ou services proposés par leur établissement d'enseignement.

De plus, un participant aux entretiens a invité les professeurs à informer les élèves lorsque des principes de la CUA sont inclus dans leurs cours. Par exemple, les professeurs devraient préciser le temps prévu à consacrer aux évaluations comme les examens-maison, puis indiquer si du temps supplémentaire est prévu pour accommoder les besoins en matière d'accessibilité ou d'autres circonstances d'ordre personnel.

Mettez les élèves en mesure de faire des choix en fonction de leurs besoins.

La CUA peut assurément permettre d'optimiser l'apprentissage chez la plupart des élèves, mais il n'est malheureusement pas toujours possible, dans la conception et la prestation des cours, de répondre simultanément à tous les besoins des élèves. Cependant, s'ils font montre de transparence et de franchise sur le format des cours de même que les critères de participation et de réussite, les professeurs peuvent mettre les élèves en mesure de faire des choix de cours qui conviennent à leurs buts et besoins d'apprentissage en particulier (pour autant que des accommodements relatifs à leur handicap soient offerts).

Les représentants des élèves qui ont pris part aux entretiens ont recensé une panoplie de préférences et de besoins d'ordre personnel. Par exemple, il se peut que l'élève qui est sourd de type « Big-D », sourd ou malentendant³ préfère regarder des cours magistraux asynchrones avec sous-titrage codé plutôt que des cours magistraux synchrones sur Zoom. L'élève ayant un handicap cognitif qui apprécie la possibilité de faire une pause, de ralentir ou de reculer le contenu pourra présenter une préférence semblable, notamment si l'accès à des accommodements comme la prise de notes est entravé par la pandémie. Il est possible qu'un autre élève ayant le même handicap puisse aimer avoir un horaire fixe de cours magistraux et de groupes de discussion en direct pour se motiver. « Il faut tenir compte du fait que chaque personne est unique. Les personnes ayant le même handicap peuvent composer avec ce handicap d'une façon propre à elles », a déclaré un représentant du Conseil des Canadiens avec déficiences.

La bonne nouvelle, c'est que nous pouvons mettre les élèves en mesure de choisir des possibilités qui leur conviennent. S'il existe divers formats de cours parmi lesquels choisir et que le catalogue de cours publié avant le début du semestre précise clairement le mode de prestation des cours, les élèves peuvent alors choisir les cours qui répondent le mieux à leurs besoins. Pour la même raison, les professeurs doivent également s'efforcer de communiquer dès que possible l'information sur les exigences des cours et les attentes entourant la participation. De cette façon, les élèves peuvent obtenir des ressources en format accessible (p. ex., des textes en gros caractères) ou prévoir des accommodements, au besoin. La communication en début de processus de l'information sur les attentes peut également permettre de soulager l'angoisse des élèves relativement aux éléments auxquels ils peuvent s'attendre, ce qui favorise leur bien-être et leur fidélisation.

Favorisez l'épanouissement de compétences transférables

Il faudra inculquer certaines compétences transférables à tous les élèves, sans se limiter aux élèves handicapés ni à ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, afin que leur apprentissage à distance et en ligne soit réussi. Rappelez-vous

³ Le **sourd (de type « Big-D »)** désigne les personnes qui sont médicalement sourdes ou malentendantes et qui s'identifient et participent à la culture, à la société et à la langue des personnes sourdes, laquelle est basée sur la langue des signes. Leur mode de communication préféré est le langage gestuel.

Le **sourd** désigne les gens qui ont peu ou pas d'audition fonctionnelle, mais qui ne s'identifient pas nécessairement à la communauté sourde.

Le **malentendant** désigne les personnes dont la déficience auditive varie de légère à profonde et dont le moyen de communication habituel est la parole.

Ces définitions proviennent de l'Association des Sourds du Canada. Pour en savoir plus : <http://cad.ca/fr/dossiers-sur-la-surdite/la-terminologie/>.

que de nombreux répondants à notre sondage réalisé auprès des élèves ont affirmé que les occasions d'acquérir et d'améliorer des compétences telles que la gestion du temps et la productivité se révéleraient très ou extrêmement importantes à leur réussite à la session d'automne 2020 (Graphique 6). Les professeurs et les membres du personnel avec qui nous avons communiqué ont ajouté la culture numérique, l'efficacité personnelle et le sens de l'organisation à la liste des compétences qui seront essentielles aux élèves au cours de l'année scolaire... et après leur diplomation, dans un monde en mode numérique.

Comme l'ont souligné les participants aux entretiens, les professeurs peuvent favoriser l'acquisition de ces compétences au niveau des cours par quelques moyens. À titre d'exemple, les professeurs peuvent fournir des échéanciers proposés pour l'exécution des travaux à remettre, notamment dans les cours asynchrones, ainsi que des modèles qui peuvent révéler à quoi s'apparente la gestion « réussie » du temps dans le contexte de leur cours. Le professeur d'une université de l'Ontario a fourni un autre exemple pertinent : « Lorsque mes élèves remettent une dissertation, ils doivent remettre aussi un plan de répartition du travail; cette étape vient en aide à ceux qui ne savent même pas par où commencer ».

Il convient également que les professeurs envisagent de communiquer les stratégies d'apprentissage à leurs élèves en classe et qu'ils aiguillent les élèves qui nécessitent un soutien supplémentaire vers les stratégies scolaires et d'apprentissage de leur établissement d'enseignement. Les membres du personnel devraient songer à offrir des activités parallèles au cursus, comme des ateliers, des vidéos en ligne ou des fiches-conseils qui encouragent les élèves à rajuster et à mettre en application certaines de leurs stratégies d'apprentissage dans un contexte en ligne.

Dissipez l'incertitude dans la mesure du possible.

En période d'incertitude, il se peut que les étudiants aient moins de « bande passante » – moins d'énergie et d'attention – à consacrer à l'apprentissage [Verschelden (2020)]. Sachant cela, il n'est peut-être pas étonnant de constater que de nombreux élèves avec qui nous avons communiqué ont relaté avoir de la difficulté à se concentrer (Graphique 4), à s'acquitter en temps voulu des lectures obligatoires et des travaux à remettre (Graphique 5) et à comprendre le contenu des cours lorsque la prestation à distance a commencé durant la session d'hiver 2020. Les professeurs et les membres du personnel des établissements d'enseignement de l'Ontario peuvent aider en dissipant l'incertitude, dans la mesure du possible, entourant ce qu'il faut prévoir et ce qui est attendu des élèves. Voici quelques exemples en particulier :

- Établir les attentes ou le protocole de participation au niveau des cours ou des programmes.
- Ne présumez pas que les élèves savent comment se servir de toute la technologie. Fournissez des ressources sur la façon d'utiliser les outils nécessaires à la participation aux cours, et n'oubliez pas la possibilité que les élèves se servent d'une multitude d'outils chaque jour : tâchez de simplifier dans la mesure du possible et donnez aux élèves l'occasion de mettre à l'essai les plateformes d'évaluation d'avance (p. ex., au moyen d'un court examen de pratique) pour éviter les pépins techniques pendant les évaluations.
- Présentez d'emblée un échéancier ou une feuille de route. Rappelez-vous le sondage que nous avons réalisé auprès des élèves : 97 % des élèves handicapés et 95 % des autres élèves ont relaté que la communication claire des attentes, des échéanciers et des délais dans les cours serait extrêmement ou très importante dans leur réussite si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne.

Une fois de plus, la communication de l'information de ce genre peut également contribuer à soulager l'angoisse des élèves, ce qui peut déboucher sur une amélioration des résultats, dont le maintien aux études.

Faites connaître les moyens d'accès à distance aux services et aux accommodements.

Comme en témoigne Graphique 2, seulement 25 % des répondants handicapés au sondage réalisé auprès des élèves qui ont répondu au sondage ont dit qu'ils savaient où accéder à ces services au cours de la pandémie.

Au cours des entretiens, certains des représentants ont dit que l'information sur les services de soutien est habituellement communiquée et reçue le plus efficacement durant la séance d'orientation des élèves. Étant donné que cette orientation prendra une tout autre forme cette année – et peut-être l'an prochain aussi – les établissements d'enseignement, les membres du personnel et les professeurs devront se pencher sur d'autres possibilités de faire part des services aux élèves.

Parce qu'ils les perçoivent comme une source fondamentale d'information (Graphique 3), les établissements d'enseignement doivent faire en sorte que les professeurs sachent où orienter les élèves qui nécessitent des services de soutien et des accommodements. De plus, les professeurs devraient envisager l'ajout d'un énoncé des accommodements à leur plan de cours, lequel permettra d'aiguiller les élèves vers le bureau des personnes handicapées.

Il devrait également y avoir au moins un endroit facile à trouver, vraisemblablement dans le site Web de l'établissement d'enseignement (la principale source d'information selon notre sondage, voir le Graphique 3), où l'information est complète et actualisée. Les professeurs et les membres du personnel peuvent orienter les élèves à partir de plusieurs autres outils de communication, dont les médias sociaux, le courriel, les plans de cours et le système de gestion de l'apprentissage. Cette ressource doit inclure de l'information sur les soutiens communautaires (hors campus) dans l'éventualité d'une perturbation des services offerts par l'établissement d'enseignement.

Si les établissements d'enseignement se servent d'affiches imprimées ou électroniques pour communiquer l'information sur les services et mesures de soutien en matière d'accessibilité, elles doivent veiller à l'accessibilité de ces méthodes mêmes. Autrement dit, le contenu doit être facile à comprendre et compatible avec la technologie d'assistance comme les lecteurs d'écran.

Enfin, les établissements d'enseignement doivent joindre les élèves pour que ces derniers sachent qu'il n'y a rien de mal à demander de l'aide. Les élèves apprécient le fait que les professeurs « prennent le pouls » de la situation et les tiennent au courant de l'évolution des politiques et modalités. Tenez les élèves au courant, sans craindre de les importuner. Comme nous l'a dit un représentant des élèves : « Les gens craignent souvent de répéter l'information, mais dans ce contexte-ci, la meilleure solution consiste à en faire part sur plusieurs plateformes ».

Trouvez des moyens par lesquels favoriser la participation et les échanges significatifs

Les établissements d'enseignement devront trouver des moyens novateurs de favoriser la participation des élèves, des professeurs et des membres du personnel pendant que les mesures d'éloignement social sont en place.

Parmi les quelque 600 élèves qui ont participé à notre sondage, 56 % des élèves handicapés et 59 % des autres élèves ont relaté qu'une multitude de possibilités de communication avec les autres élèves serait extrêmement ou très importante dans leur réussite si la session d'automne 2020 se déroulait intégralement en ligne. Ce point est également revenu à maintes reprises dans nos entretiens. Sachant cela, nous invitons les professeurs à mettre à l'essai différentes méthodes, notamment :

- Recourir à la fonction de groupes de discussion dans les plateformes telles que Zoom.
- Mettre à l'essai les outils de collaboration (certains participants aux entretiens ont relaté s'être servis de Blackboard avec succès dans le cadre de séances de remue-méninges en groupe, ou avoir établi une interaction entre pairs au moyen d'autres systèmes de gestion de l'apprentissage).
- Demander aux élèves de diriger des conversations et de proposer des questions à débattre.

Il ne s'agit là que de quelques idées, et les centres d'enseignement et d'apprentissage en comptent vraisemblablement beaucoup plus. Il importe également de créer des occasions d'interaction entre les élèves et les professeurs. Une fois de plus, il ressort du sondage que nous avons réalisé auprès des élèves qu'une majorité d'élèves, handicapés ou autres (à 77 % et à 76 %, respectivement) estimaient que le fait de disposer d'une multitude de possibilités de communication avec leurs professeurs serait extrêmement ou très important dans leur réussite à la session d'automne 2020.

La participation entre les élèves et les membres du personnel est également essentielle, surtout pour les élèves qui ont accès à des mesures de soutien ou à des services. Comme il est décrit dans la section sur les occasions ci-dessus, les services d'accessibilité de certains établissements d'enseignement ont réussi à joindre les élèves en nombre accru par la prestation d'une gamme de possibilités de communication, y compris le téléphone, la vidéoconférence ou le clavardage.

Enfin, il importe que les professeurs et les membres du personnel (p. ex. les conseillers en enseignement et en apprentissage, les spécialistes de l'élaboration de cursus, les spécialistes de la technologie pédagogique, le personnel de soutien aux personnes handicapées) entretiennent des rapports, au sein des établissements d'enseignement et départements et entre ceux-ci. Outre la mise en commun des connaissances et des idées, nous favorisons la mise en commun des ressources (p. ex., envisager le recours aux licences Creative Commons et aux ressources éducatives libres), histoire d'« éviter de réinventer la roue » comme l'ont affirmé plusieurs participants aux entretiens. Nous avons constaté quelques exemples pertinents de cette synergie sur Twitter, et nous invitons les administrateurs des établissements d'enseignement à trouver des moyens par lesquels en favoriser l'épanouissement en mode virtuel.

Prenez le pouls de la situation des élèves

Comme l'a dit un membre du personnel d'une université au cours des entretiens : « Qu'ils soient handicapés ou non, les élèves doivent être conscients qu'on se soucie d'eux. Les professeurs et les membres du personnel se soucient de leur apprentissage et conviennent du fait que nous traversons une période à laquelle personne n'était préparé ».

Pour évaluer combien les divers outils et méthodes fonctionnent bien, songez à sonder les élèves. Plusieurs professeurs et membres du personnel avec qui nous nous sommes entretenus ont réussi récemment à « prendre le pouls de la situation » des élèves en les sondant, dans l'optique d'améliorer leurs façons de faire. Certains professeurs ont recommandé le recours à des moyens par lesquels obtenir de la rétroaction au début de la session puis de nouveau au milieu de la session afin de déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas, notamment un sondage réalisé auprès des élèves. Sans pour autant chambarder le format du cours (comme nous l'avons mentionné précédemment, il se peut que les élèves aient choisi votre cours en raison de sa structure), prendre le pouls de la situation peut mener à de petits rajustements qui rehausseront la participation et les résultats.

Les membres du personnel des bureaux chargés de l'accessibilité devraient également songer à obtenir de la rétroaction à intervalles réguliers pour concevoir les moyens par lesquels les élèves préfèrent recevoir du soutien. Au cours des entretiens avec les élèves, nous avons également appris que ces derniers appréciaient vraiment le fait que les membres du personnel prennent le pouls en amont de leur situation après qu'ils ont formulé leurs besoins en matière d'accessibilité.

Envisagez l'enregistrement des cours en mode synchrone et gardez à l'esprit que les outils de clavardage peuvent constituer une distraction

Plusieurs participants aux entretiens ont expliqué qu'il est difficile d'accéder aux preneurs de notes actuellement. Les cours magistraux enregistrés peuvent permettre de pallier la perte de cet accommodement en particulier. La possibilité de mettre l'enregistrement vidéo ou audio en mode pause, de le ralentir, de l'accélérer ou d'en rejouer le contenu peut se révéler bénéfique à de nombreux élèves ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Comme nous en avons discuté à la section *Problèmes posés par l'apprentissage à distance durant la pandémie*, bien que la fonction de clavardage sur des plateformes telles que Zoom soit utile pour favoriser la participation, elle risque de distraire certains élèves si elle est activée durant un cours magistral ou un exposé. Cet enjeu en particulier a été soulevé par de nombreux élèves qui ont pris part aux entretiens et dans le sondage que nous avons mené auprès des membres du personnel. En ce qui concerne les élèves qui se servent de lecteurs d'écran, les observations et les questions formulées dans le clavardage sont récitées de vive voix, ce qui masque la voix du professeur ou de l'intervenant. De plus, les notifications par clavardage risquent de perturber les élèves ayant peine à se concentrer. Si la plateforme le permet, les professeurs devraient songer à n'activer le clavardage qu'après un exposé ou un cours magistral, ou lors d'une pause naturelle, puis offrir la transcription après le cours, dans l'éventualité où les élèves souhaiteraient passer en revue les questions ou les observations formulées par leurs pairs.

À la reprise des cours suivis en personne, protégez les élèves immunovulnérables.

Il est essentiel que les professeurs, les membres du personnel et les élèves se rappellent que, pour certaines personnes, le retour des cours suivis en personne dans les campus sera particulièrement éprouvant. Les participants aux entretiens ont souligné la nécessité de ne pas oublier que chez les élèves, les professeurs et les membres du personnel qui sont immunovulnérables, une bonne hygiène sanitaire demeure essentielle en tout temps. Les établissements d'enseignement doivent faire tout en leur possible pour maintenir la propreté des espaces de travail, continuer d'inviter les gens à se laver fréquemment les mains et demeurer intransigeants sur l'obligation de demeurer à domicile qui touche les élèves, les professeurs et les membres du personnel ayant des symptômes semblables à ceux du rhume ou de la grippe. Si les professeurs évitent de mettre en lien les points accordés aux élèves pour leur participation et leur présence effective aux cours, l'observation de cette dernière consigne s'en trouvera facilitée.

Faites montre d'empathie

Avant tout, il importe de nous rappeler de faire montre d'empathie. Fait souligné par les participants aux entretiens, les professeurs et les membres du personnel ne doivent pas oublier que les élèves sont affligés : la pandémie est intervenue en ce qui touche l'année scolaire qu'ils envisageaient, la rupture des liens avec leurs amis ou leur famille au cours de l'été, voire la perte d'un être cher. Nous devons également garder à l'esprit que de nombreux élèves doivent concilier leurs obligations en matière d'apprentissage avec leur rôle de proche aidant et leur emploi. Malgré la réouverture des garderies et des écoles, il se peut que certains élèves doivent encore s'occuper de jeunes enfants et à faire l'école à domicile. Il est possible que les élèves qui n'ont pu trouver un emploi à temps plein au cours de l'été doivent travailler à temps partiel tout au long de l'année scolaire pour compenser la perte de revenu.

De nombreux élèves handicapés feront face à d'autres problèmes relatifs à la santé. Ceux qui dépendent de soins médicaux, thérapeutiques ou auxiliaires à intervalles réguliers peuvent subir des perturbations dans les services dont ils ont besoin.

Dans la mesure du possible, nous invitons les membres du personnel à se pencher sur l'éventualité de changements à apporter aux politiques ou aux pratiques des établissements d'enseignement dans un esprit d'empathie en cette année scolaire. Par exemple, annuler les frais ou repousser les délais liés à l'abandon tardif des cours, car les élèves auront peut-être besoin de plus de temps qu'à la normale pour discerner le type de cours qui leur convient le plus. Une autre possibilité qu'il vaut la peine d'étudier, c'est la révision des critères d'admissibilité aux mesures de soutien financier comme les bourses d'études afin d'inclure les élèves à temps partiel, car il se peut que de nombreux élèves – notamment ceux qui sont handicapés – doivent alléger leur charge de cours dans le contexte actuel.

Chez les professeurs, l'adoption des principes de la CUA favorisera la manifestation d'empathie. Par exemple, le fait de repousser les délais auxquels sont assujettis tous les élèves (sans se limiter à ceux qui font état d'un besoin en matière d'accessibilité) et de leur permettre de choisir parmi un ensemble de travaux à remettre ou d'évaluations pour manifester leur apprentissage d'une façon qui leur convient pourra réduire en partie le stress auquel ils sont exposés.

Conclusion

La pandémie de COVID-19 a posé des problèmes considérables, mais elle a également donné l'occasion et l'élan nécessaires afin de réfléchir à la façon dont nos systèmes et nos établissements d'enseignement avantagent certains groupes par rapport à d'autres.

Nous mettons en relief trois scénarios aux élèves que nous avons sondés : lorsque la prestation à distance s'est amorcée en raison de la pandémie, dans les cours suivis en ligne avant la pandémie, et dans les cours suivis en personne avant la pandémie. En moyenne, les élèves handicapés sont plus nombreux que les autres élèves à avoir éprouvé des problèmes dans les trois scénarios. Chez les élèves handicapés, de nombreux problèmes liés à leur apprentissage ne sont pas inédits à la suite de la pandémie; ils sont plutôt amplifiés par celle-ci.

Compte tenu des expériences vécues et des conseils prodigués par les élèves, les professeurs, les membres du personnel et les porte-paroles locaux qui ont pris part à la recherche, nous proposons les dix recommandations préalablement formulées en vue d'appuyer l'accessibilité au cours de l'année scolaire 2020-2021. Puissent les recommandations se révéler utiles aux professeurs, aux membres du personnel et aux élèves à qui ils viennent en aide. Mais puissent-elles également favoriser la tenue constante d'échanges des plus nécessaires sur les moyens d'améliorer à long terme l'expérience vécue et les résultats obtenus par les élèves handicapés dans les collèges et universités de l'Ontario.

Bibliographie

- Association des Sourds du Canada (2020). *La terminologie*. <http://cad.ca/fr/dossiers-sur-la-surdite/la-terminologie/>.
- Doreleyers, A. et T. Knighton (2020). *Pandémie de COVID-19 : Répercussions scolaires sur les étudiants du niveau postsecondaire au Canada*. N° 45280001 au catalogue de Statistique Canada, version du 14 mai 2020, Ottawa. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00015-fra.htm>.
- Commission ontarienne des droits de la personne (2020). *Énoncé de politique sur l'adoption d'une approche de gestion de la pandémie de COVID 19 fondée sur les droits de la personne*. <http://www.ohrc.on.ca/fr/énoncé-de-politique-sur-l'adoption-d'une-approche-de-gestion-de-la-pandémie-de-covid-19-fondée-sur>
- Verschelden, C. (27 mars 2020). *Safeguarding Quality, Equity, and Inclusion as Learning Moves Online* [Webinaire]. Association of American Colleges & Universities. https://secure.aacu.org/iMIS/Shared_Content/Webinars/WEB200327.aspx?WebsiteKey=bce618ce-91ef-4ecc-9c9d-a116c1a6d37c.
- Wall, K. (2020a). *Pandémie de COVID-19 : Répercussions financières sur les étudiants du niveau postsecondaire au Canada*. N° 45280001 au catalogue de Statistique Canada, version du 15 mai 2020, Ottawa. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00016-fra.htm>.
- Wall, K. (2020b). *Pandémie de COVID-19 : Répercussions sur les placements en milieu de travail des étudiants du niveau postsecondaire au Canada*. N° 45280001 au catalogue de Statistique Canada, version du 25 mai 2020, Ottawa. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00022-fra.htm>.



Higher Education
Quality Council
of Ontario

An agency of the Government of Ontario



Improving the Accessibility of Remote Higher Education: Lessons from the Pandemic and Recommendations Appendix

Jackie Pichette, Sarah Brumwell
and Jessica Rizk

Appendix 1: Methodology

Our data collection efforts consisted of three major strategies: a survey of postsecondary students; interviews with postsecondary students, instructors and staff; and a survey of accessibility office staff.

Student Survey

The 15-minute online student survey was administered by Academica Group in May and June of 2020. The sample was drawn from Academica's Student Vu panel. Respondents had to have completed the winter 2020 semester at an Ontario college or university. Graduate students were excluded from participating. Students with self-reported disabilities were oversampled but apart from that, few sampling controls were used. Survey responses were anonymized by Academica before being shared with HEQCO.

The survey asked students how their recent remote learning experiences compared, positively or negatively, to their pre-pandemic in-person and online learning experiences. This approach highlighted some of the challenges and opportunities for student success presented by the pandemic. A copy of the questionnaire can be found in *Appendix 2: Data Tables for Chart Figures*.

It is important to note that first, participation in the survey was voluntary and second, our survey sample was not representative. Due to the likelihood of sample bias, we refrain from generalizing about the results.

Analysis

The data was cleaned and analyzed using Stata 16. Our analysis consisted mainly of descriptive statistics. Due to the likelihood of sample bias, significance testing was limited to non-parametric methods (specifically, the Kruskal-Wallis H test and the Wilcoxon signed-rank test). These tests were used only to compare distributions in cases where the test assumptions were satisfied.

Respondents who selected 'Prefer not to answer' in response to Question 1 ('Do you have a disability?') were grouped with the respondents who selected 'No' in response to the same question. Respondents who selected 'Not applicable' for any of the Likert-scale questions were excluded from the distribution for that reference period.

Sample characteristics

623 respondents in total completed the student survey. All respondents were enrolled in and completed the winter 2020 semester at an Ontario college or university. One-third of respondents reported that they have a disability (n=208), and of those respondents, 77% reported having disclosed their disability to their postsecondary institution.

Table 1: Sample Characteristics (student survey)

Sample characteristics	Q1. Do you have a disability?		
	No/Prefer not to answer	Yes	Total
n	415	208	623
% Students with a disability	0%	100%	33%
% University students	67%	67%	67%
% College students	33%	33%	33%
% Students who have disclosed a disability to their institution	0%	77%	26%
% Students who have been granted an academic accommodation at some point	0%	77%	26%
% Female students	53%	63%	57%
% International students	7%	1%	5%
% Students pursuing bachelor's degrees	66%	67%	66%
% Students enrolled part-time	5%	5%	5%
Median age	21	20	
% Students who had taken an online course prior to the COVID-19 pandemic	46%	43%	45%

28 respondents selected 'Prefer not to answer' in response to Q1. These respondents have been grouped with the respondents who selected 'No' in response to Q1 (n=387).

Qualitative Data Collection

Interviews

In-depth, semi-structured interviews were conducted with 32 key stakeholders. Interviewees included 11 postsecondary student representatives, four postsecondary instructors, 12 postsecondary staff members, and five community advocates across Canada.⁴

Participants were recruited through a snowball sampling approach. We interviewed participants until we reached data saturation, or in other words, reached the point where the data became redundant, and thus signalled we no longer needed to continue interviewing.

All interviews were conducted by two HEQCO staff members via Zoom or over the phone, and ranged between 40 and 60 minutes, depending on whether more than one individual was participating.

Our interview sample was not representative. Many of the participants we spoke to already had a keen and vested interest in the topic of accessibility services, and thus already had some "buy-in" with regards to the importance of designing courses and policies with accessibility in mind. Again, due to the likelihood of sample bias, we refrain from generalizing about the results.

⁴ It should be noted that while affiliations were only counted once, many of the interviewees held multiple roles (i.e., instructor and staff member) and thus were able to share their experiences in more than just one way

Table 2: Summary of Interview Participants

Role	Participants
Student Representatives	11
Instructors	4
Staff	12
Community Advocates	5
Total	32

Table 3: Interview Participant Affiliations and Descriptions

Affiliation	Role
Canadian National Institute for the Blind (CNIB)	Representative
Community advocate	Consultant
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance (AODA)	Representative
Contact North	Staff
Council of Canadians with Disabilities (CCD)	Representative
Thomson Rivers University	Instructor
University of Toronto Scarborough	Instructor
Western University	Instructor
York University	Instructor
Athabasca University	Staff
Carleton University	Staff members (2)
Centennial College	Staff
McMaster University	Staff
McMaster University	Staff
Mohawk College	Staff
Mohawk College	Staff
Ryerson University	Staff
University of Ottawa	Staff
University of Toronto	Staff members (2)
Cambrian College	Student representative
Canadian Federation of Students (CFS)	Student representatives (2)
Ontario College of Art & Design (OCAD U) University	Student representative
Ontario Institute for Studies in Education (OISE)	Student representative
Ontario Undergraduate Student Alliance (OUSA)	Student representatives (2)
University of Toronto	Student representatives (3)
Western University	Student representative

Staff Survey

Interview questions were also distributed to a listserv of all postsecondary Ontario disability support staff in the form of an online survey. The survey consisted of only open-ended questions and was administered using the Simple Survey platform. There were 72 respondents in total: 46 responded from Ontario colleges, and 26 from Ontario Universities.

Table 4: Ontario Disability Service Staff Survey Responses

Role	Respondents
College disability service staff	46
University disability service staff	26
Total	72

Table 5: College Disability Service Staff Affiliations

College	Count
Prefer not to say	4
Algonquin College	2
Canadore College	3
Centennial College	6
Conestoga College	1
Confederation College	6
Durham College	5
Fanshawe College	1
Fleming College	1
George Brown College	3
Georgian College	2
Humber College	3
Collège La Cité	1
Lambton College	1
Mohawk College	1
Sault College	1
Seneca College	2
Sheridan College	3
Total	46

Table 6: University Disability Service Staff Affiliations

University	Count
Prefer not to say	7
Carleton University	1
Laurentian University	1
McMaster University	1
Ontario Tech University	1
Ryerson University	1
Trent University	2
University of Ottawa	1
University of Toronto	5
Western University	2
Wilfrid Laurier University	3
York University	1
Total	26

Analysis

NVivo 11 software was used to code and compare findings. All interviews and data from the online survey were imputed and organized by “type” (i.e., staff, student, instructor, community member). The first stage of coding was a deductive approach. We considered larger themes that were important to this research overall (e.g., accommodations, UDL) as they appeared in our interview notes and debriefing sessions. In the second stage, data was analyzed inductively, as repeated themes and issues regarding accessibility services and supports emerged when reviewing interview transcripts.

Appendix 2: Data Tables for Chart Figures

Students who selected ‘Not applicable’ in response to a given question are excluded from that distribution. Due to rounding, totals might not add up to exactly 100%.

Data Tables, Figure 1: “I understood what I needed to do to participate in my courses...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement

I understood what I needed to do to participate in my courses when courses moved online due to COVID-19.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	9%	19%
Agree	47%	44%
Neither agree nor disagree	17%	15%
Disagree	17%	17%
Strongly Disagree	10%	5%
Total	100%	100%
<i>n</i>	205	411

I understood what I needed to do to participate in my courses when courses moved online due to COVID-19.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	7.60
<i>p</i>	0.01

I understood what I needed to do to participate in my courses when I have taken in-person courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	35%	46%
Agree	57%	46%
Neither agree nor disagree	7%	7%
Disagree	1%	2%
Strongly Disagree	0%	0%
Total	100%	101%
<i>n</i>	207	397

I understood what I needed to do to participate in my courses when I have taken in-person courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	4.85
<i>p</i>	0.03

I understood what I needed to do to participate in my courses when I have taken online courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	18%	27%
Agree	63%	56%
Neither agree nor disagree	8%	9%

Disagree	11%	5%
Strongly Disagree	0%	2%
Total	100%	99%
<i>n</i>	84	188

I understood what I needed to do to participate in my courses when I have taken online courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	2.09
<i>p</i>	0.15

Data Tables, Figure 2: “I knew where to go for counselling or advising if I needed it...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when courses moved online due to COVID-19.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	5%	10%
Agree	20%	33%
Neither agree nor disagree	18%	17%
Disagree	34%	26%
Strongly Disagree	23%	14%
Total	100%	100%
<i>n</i>	202	397

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when courses moved online due to COVID-19.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	20.55
<i>p</i>	0.00

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when I have taken in-person courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	21%	27%
Agree	52%	49%
Neither agree nor disagree	16%	14%
Disagree	9%	8%
Strongly Disagree	1%	2%
Total	99%	100%
<i>n</i>	205	385

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when I have taken in-person courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	1.63

p	0.20
-----	------

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when I have taken online courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	10%	11%
Agree	49%	43%
Neither agree nor disagree	16%	19%
Disagree	21%	21%
Strongly Disagree	4%	6%
Total	100%	100%
<i>n</i>	80	178

I knew where to go for counselling or advising if I needed it when I have taken online courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	0.40
p	0.53

Data Tables, Figure 3: “How did you learn about your school’s academic support services?”: Student Survey Respondents by Self-reported Disability

How did you learn about your school’s academic support services? Check all that apply.	Students with disabilities	Students without disabilities
Instructor or TA	38%	48%
Friend or classmate	26%	38%
Program coordinator	28%	30%
Counsellor	35%	21%
School website	40%	66%
Email ad	23%	36%
Print ad	20%	19%
Online search	16%	32%
Other	8%	4%
Prefer not to say	3%	1%
<i>n</i>	133	183

Data Tables, Figure 4: “I found it easy to stay focused...” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement

I found it easy to stay focused when courses moved online due to COVID-19.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	2%	6%
Agree	14%	15%
Neither agree nor disagree	10%	12%
Disagree	30%	33%
Strongly Disagree	43%	34%

Total	99%	100%
<i>n</i>	207	410

I found it easy to stay focused when courses moved online due to COVID-19.	Kruskal-Wallis H test	
<i>alpha</i>	0.05	
degrees of freedom	1	
<i>chi</i> -squared	4.92	
<i>p</i>	0.03	

I found it easy to stay focused when I have taken in-person courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	15%	23%
Agree	54%	56%
Neither agree nor disagree	22%	14%
Disagree	8%	6%
Strongly Disagree	2%	2%
Total	101%	101%
<i>n</i>	207	397

I found it easy to stay focused when I have taken in-person courses in the past.	Kruskal-Wallis H test	
<i>alpha</i>	0.05	
degrees of freedom	1	
<i>chi</i> -squared	4.92	
<i>p</i>	0.03	

I found it easy to stay focused when I have taken online courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	8%	9%
Agree	38%	38%
Neither agree nor disagree	13%	21%
Disagree	29%	24%
Strongly Disagree	12%	8%
Total	100%	100%
<i>n</i>	84	189

I found it easy to stay focused when I have taken online courses in the past.	Kruskal-Wallis H test	
<i>alpha</i>	0.05	
degrees of freedom	1	
<i>chi</i> -squared	0.55	
<i>p</i>	0.46	

Data Tables, Figure 5: “I found it easy to stay on top of my readings and assignments” Pre- vs. Post-shift to Remote Delivery due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement

I found it easy to stay on top of my readings and assignments when courses moved online due to COVID-19.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	4%	10%
Agree	25%	26%
Neither agree nor disagree	6%	16%
Disagree	32%	27%
Strongly Disagree	33%	20%
Total	100%	99%
<i>n</i>	205	410

I found it easy to stay on top of my readings and assignments when courses moved online due to COVID-19.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	15.20
<i>p</i>	0.00

I found it easy to stay on top of my readings and assignments when I have taken in-person courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	15%	23%
Agree	57%	51%
Neither agree nor disagree	15%	16%
Disagree	10%	8%
Strongly Disagree	4%	2%
Total	101%	100%
<i>n</i>	206	396

I found it easy to stay on top of my readings and assignments when I have taken in-person courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	4.58
<i>p</i>	0.03

I found it easy to stay on top of my readings and assignments when I have taken online courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	10%	14%
Agree	45%	40%
Neither agree nor disagree	13%	15%
Disagree	29%	24%
Strongly Disagree	4%	6%
Total	101%	99%
<i>n</i>	84	189

when I have taken online courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	0.11

<i>p</i>	0.74
----------	------

Data Tables, Figure 6: Importance of Opportunities to Build Transferable Skills to Expected Success in the Fall 2020 Semester: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Importance

If your fall 2020 semester occurs online, how important do you expect opportunities to build time management and other productivity skills will be to your success?	Students with disabilities	Students without disabilities
Extremely important	22%	23%
Very important	21%	23%
Moderately important	23%	23%
Slightly important	25%	23%
Not at all important	9%	7%
Total	100%	99%
<i>n</i>	202	404

If your fall 2020 semester occurs online, how important do you expect opportunities to build time management and other productivity skills will be to your success?	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	1.04
<i>p</i>	0.31

Data Tables, Figure 7: “If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them...” Pre- vs. Post-shift Online due to COVID-19: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Agreement

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when courses moved online due to COVID-19.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	8%	18%
Agree	29%	31%
Neither agree nor disagree	27%	26%
Disagree	25%	15%
Strongly Disagree	12%	10%
Total	101%	100%
<i>n</i>	146	259

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when courses moved online due to COVID-19.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	8.88
<i>p</i>	0.00

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when I have taken in-person courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	24%	18%
Agree	42%	42%
Neither agree nor disagree	22%	26%
Disagree	7%	9%
Strongly Disagree	5%	6%
Total	100%	101%
<i>n</i>	156	250

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when I have taken in-person courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	2.42
<i>p</i>	0.12

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when I have taken online courses in the past.	Students with disabilities	Students without disabilities
Strongly agree	11%	15%
Agree	42%	38%
Neither agree nor disagree	21%	25%
Disagree	18%	16%
Strongly Disagree	9%	5%
Total	101%	99%
<i>n</i>	57	111

If I needed alternate format materials and/or communication options, I could easily obtain them when I have taken online courses in the past.	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi</i> -squared	0.38
<i>p</i>	0.54

Data Tables, Figure 8: Importance of Flexible Course Delivery/Participation to Expected Success in the Fall 2020 Semester: Student Survey Respondents by Self-reported Disability and Level of Importance

If your fall 2020 semester occurs online, how important do you expect flexible course delivery/participation will be to your success?	Students with disabilities	Students without disabilities
Extremely important	61%	62%
Very important	25%	25%
Moderately important	11%	10%
Slightly important	2%	3%

Not at all important	2%	0%
Total	101%	100%
<i>n</i>	204	405

If your fall 2020 semester occurs online, how important do you expect flexible course delivery/participation will be to your success?	Kruskal-Wallis H test
<i>alpha</i>	0.05
degrees of freedom	1
<i>chi-squared</i>	0.37
<i>p</i>	0.54

Appendix 3: Student Survey Instrument

The sudden disruption caused by the COVID-19 pandemic has pushed colleges and universities to move courses and content online in a hurry. As institutions work to enable remote learning, all students will have to adapt, and some will find that process more challenging than others.

The purpose of this survey is to learn about the types of supports that students need to succeed in an online learning environment, and how those needs may be different from the supports students rely on when taking in-person classes. By participating in this survey, you will contribute to a larger project aimed at helping colleges and universities maintain accessibility and learning supports online during the pandemic and recovery.

This survey is being conducted by Academica Group on behalf of the Higher Education Quality Council of Ontario (HEQCO). HEQCO is an arms-length agency of the Government of Ontario, with a mandate to conduct research and provide evidence-based policy advice towards the continued improvement of postsecondary education in Ontario.

Item	Survey Question	Response Style
Gender	What is your gender? <ul style="list-style-type: none"> • Woman • Man • Other gender • Prefer not to answer 	Select one
Age_Q2	What is your date of birth	Month/Day/Year
Q0_1	Were you enrolled at a college or university for the winter 2020 (January-April) semester?	Y/N
<i>If "No", screen out.</i>		
Q0_2	Did you complete the winter 2020 (January-April 2020) semester?	Y/N
<i>If "No", screen out.</i>		
Q0_3	What type of institution did you attend for the winter 2020 (January-April) semester? <ol style="list-style-type: none"> a. College located in Ontario b. College located outside of Ontario c. University in Ontario d. University located outside of Ontario 	Select one
<i>If college located in Ontario</i>		
Q8_col	What type of credential will you receive upon graduating from your program? <ol style="list-style-type: none"> a. College certificate b. College diploma c. College degree d. Other, please specify: 	Select one
<i>If University in Ontario</i>		
Q8_uni	What type of credential will you receive upon graduating from your program? <ol style="list-style-type: none"> a. Bachelor's degree b. Master's degree c. Doctorate (PhD) d. Other, please specify: 	Select one
<i>If "b" or "d" (institution located outside Ontario), screen out.</i>		

Item	Survey Question	Response Style
Q1_0	<p>Do you have a <u>disability</u>*?</p> <p><i>*Any disability (mobility, sensory, psychiatric, cognitive, learning disability) that has been formally diagnosed by a doctor or a psychologist.</i></p>	Y/N/Prefer not to say
<i>If "Yes", complete 1.1-1.2. If "No" or "Prefer not to say" proceed to 2.0.</i>		
Q1_1	<p>Have you disclosed your disability to the <u>accessibility office</u>* at your school?</p> <p><i>*The accessibility office is sometimes called the office for students with disabilities. This office usually helps students with disabilities to access and use assistive technology in their courses, provides alternate format course materials, and identifies academic accommodations and other strategies students with disabilities can use to succeed at college or university.</i></p>	Y/N/Prefer not to say
Q1_2	<p>Have you ever been granted an <u>academic accommodation</u>* for any of your college or university courses?</p> <p><i>* Academic accommodations include extra time on tests and exams, assistive technology, special equipment or lighting, alternate formats of print materials (e.g., Braille, PDF, mp3, large print), assistance of a scribe or reader, note-takers, captioning/transcripts, cued speech, sign language or Deaf interpreter, taped lectures and/or FM systems.</i></p>	Y/N/Prefer not to say
Q2_0	<p>Before this past semester (January-April 2020), had you ever taken an online college or university course?</p>	Y/N
<i>If "Yes", complete 3.1-3.11. If "No", complete 4.1-4.11.</i>		
Q3_1	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to stay focused...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past</u>*. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past</u>**. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020. ** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	Strongly agree-Agree-Neither agree nor disagree-Disagree-Strongly disagree-Not applicable
Q3_2	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to stay on top of my readings and assignments...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past</u>*. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past</u>**. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020. ** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	Strongly agree-Agree-Neither agree nor disagree-Disagree-Strongly disagree-Not applicable

Item	Survey Question	Response Style
Q3_3	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to communicate with the instructor...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_4	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to communicate with other students...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_5	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I understood what I needed to do to participate in my courses...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_6	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I understood the content covered by my instructors...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>

Item	Survey Question	Response Style
Q3_7	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I could access different types of course materials (e.g., video, journal articles, audio recordings) to complete my assignments...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_8	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>If I needed alternate format materials (e.g., captioning, lecture recordings/transcripts, accessible text documents) and/or communication options (e.g., cued speech, sign-language or Deaf interpreter), I could easily obtain them...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_9	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I had the technology and internet connection I needed to participate in my courses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q3_10	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I knew where to go for counselling or advising if I needed it...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past*</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past**</u>. <p><i>* This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i> <i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>

Item	Survey Question	Response Style
Q3_11	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>If I needed an <u>academic accommodation*</u>, my instructor made sure to accommodate me...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken online college or university courses <u>in the past**</u>. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past***</u>. <p><i>* An accommodation is any change that enables students with disabilities to participate equally in the environment and activities at college and university. Academic accommodations include extra time on tests and exams, assistive technology, special equipment or lighting, alternate formats of print materials (e.g., Braille, PDF, mp3, large print), assistance of a scribe or reader, note-takers, captioning/transcripts, cued speech, sign language or Deaf interpreter, taped lectures and/or FM systems.</i></p> <p><i>** This means any online college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p> <p><i>*** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
<i>Proceed to 5.0.</i>		
Q4_1	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to stay focused...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_2	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to stay on top of my readings and assignments...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_3	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to communicate with the instructor...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_4	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I found it easy to communicate with other students...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>

Item	Survey Question	Response Style
Q4_5	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I understood what I needed to do to participate in my courses...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_6	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I understood the content covered by my instructors...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_7	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I could access different types of course materials (e.g., video, journal articles, audio recordings) to complete my assignments...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_8	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>If I needed alternate format materials (e.g., captioning, lecture recordings/transcripts, accessible text documents) and/or communication options (e.g., cued speech, sign-language or Deaf interpreter), I could easily obtain them...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_9	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I had the technology and internet connection I needed to participate in my courses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>
Q4_10	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>I knew where to go for counselling or advising if I needed it...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past*</u>. <p><i>* This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	<p>Strongly agree- Agree-Neither agree nor disagree- Disagree-Strongly disagree-Not applicable</p>

Item	Survey Question	Response Style
Q4_11	<p>Rate the following statements based on how much you agree or disagree with them.</p> <p>If I needed an <u>academic accommodation</u>*, my instructor made sure to accommodate me...</p> <ul style="list-style-type: none"> • When courses moved online during the COVID-19 pandemic. • When I have taken in-person college or university courses <u>in the past</u>**. <p><i>* An accommodation is any change that enables students with disabilities to participate equally in the environment and activities at college and university. Academic accommodations include extra time on tests and exams, assistive technology, special equipment or lighting, alternate formats of print materials (e.g., Braille, PDF, mp3, large print), assistance of a scribe or reader, note-takers, captioning/transcripts, cued speech, sign language or Deaf interpreter, taped lectures and/or FM systems.</i></p> <p><i>** This means any in-person college or university courses that you took before January 1, 2020.</i></p>	Strongly agree-Agree-Neither agree nor disagree-Disagree-Strongly disagree-Not applicable
<i>Proceed to 5.0.</i>		
Q5	<p>If your fall 2020 semester (September-December 2020) courses take place online rather than in person, how important do you expect each of the following will be to your success?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Easy access to alternate format materials (e.g., captioning, lecture recordings/transcripts, accessible text documents) and/or communication options (e.g., cued speech, sign-language or Deaf interpreter) • Multiple options for communicating with the instructor (e.g., virtual office hours, message boards, emails, video chat, phone) • Multiple options for communicating with other students (e.g., message boards, emails, video chat, phone) • Flexible course delivery/participation (e.g., I can watch a pre-recorded lecture or participate in other course activities when it is convenient for me) • Easy access to different types of course materials (e.g., video, journal articles, audio recordings) to complete my assignments • Tutoring services • Academic advising/counselling services • Access to IT support • Opportunities to build time management and other productivity skills (e.g., online workshops, coaching) • Technology/internet connection • Clear communication about course expectations, schedules and deadlines 	Not important at all-Slightly important-Moderately important-Very important-Extremely important-Not applicable
Q6_1	<p>Before courses moved online during the COVID-19 pandemic, had you ever accessed your school's <u>academic support services</u>*?</p> <p><i>* Academic support services are sometimes known as learner support services. These services may include tutoring, learning skills workshops (e.g., time management, study skills, note taking), writing centres and academic advising. They may also help to set up accommodations such as note-taking or a reduced course load.</i></p>	Y/N/Prefer not to say

Item	Survey Question	Response Style
Q6_2	<p>Have you accessed your school’s <u>academic support services</u>* since courses moved online during the COVID-19 pandemic?</p> <p><i>* Academic support services are sometimes known as learner support services. These services may include tutoring, learning skills workshops (e.g., time management, study skills, note taking), writing centres and academic advising. They may also help to set up accommodations such as note-taking or a reduced course load.</i></p>	Y/N/Prefer not to say
<p><i>If “Yes” to EITHER 6.1 or 6.2, complete 6.3. If “No” or “Prefer not to say”, proceed to 7.0.</i></p>		
Q6_3	<p>How did you learn about your school’s academic support services? Check all that apply.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructor or teaching assistant • Friend or classmate • Program coordinator • Counsellor • School website • Email advertisement • Print advertisement (e.g., posters or flyers) • Online search • Other, please specify: • Prefer not to say 	Check all that apply.
Q7	<p>Were you enrolled full time or part time for the winter 2020 (January-April) semester?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Full time • Part time 	Select one.

Thank you for completing the survey. This survey is part of a broader study on student accessibility and learning supports in remote learning during the COVID-19 pandemic. A final report on this study, including the results of this survey, will be published on [HEQCO’s website](#) in fall 2020.



Higher Education
Quality Council
of Ontario

An agency of the Government of Ontario