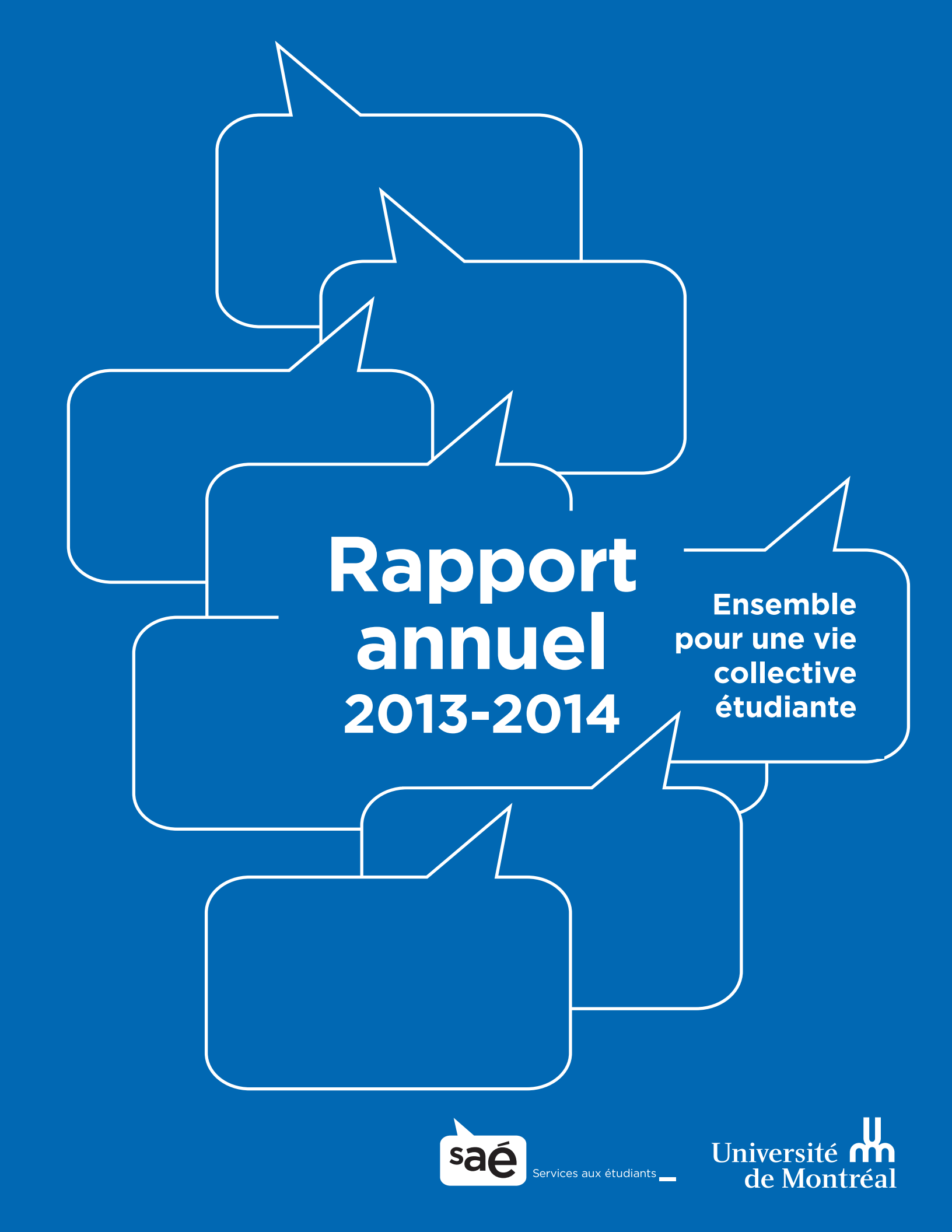




Rapport annuel 2013-2014

Ensemble
pour une vie
collective
étudiante



Services aux étudiants

Université 
de Montréal



Table des matières

3	Mot de la directrice générale
4	Notre mission et notre priorité : les étudiants
5	Notre financement
6	Notre équipe : notre force
8	Nos temps forts
10	Intégration des étudiants
12	La réussite des étudiants : notre réussite
15	Solidarité sur le campus
16	Bien-être et bien-vivre à l'UdeM
18	Modernisation et évolution technologique
21	Coup d'œil sur le campus de Laval
22	Principaux projets de partenariats et de collaborations intersecteurs

Accueil et intégration

27	Mot du directeur
28	Présentation des services offerts
30	Perspectives et principaux défis
32	L'année en chiffres

Ressources socio-économiques

35	Mot de la directrice
36	Présentation des services offerts
38	Perspectives et principaux défis
40	L'année en chiffres

Centre étudiant de soutien à la réussite

43	Mot de la directrice
44	Présentation des services offerts
46	Perspectives et principaux défis
48	L'année en chiffres

Centre de santé et de consultation psychologique

51	Mot de la directrice
52	Présentation des services offerts
53	Perspectives et principaux défis
54	L'année en chiffres



**Mot de la
directrice
générale**

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2013-2014 des Services aux étudiants (SAÉ), qui résume l'ensemble de nos activités, de nos progrès et de nos défis.

Il est essentiel de rappeler la raison d'être des SAÉ, qui accueillent tous les étudiants, les intègrent à la communauté universitaire et les accompagnent dans leur parcours, et ce, jusqu'à deux ans après leur diplomation.

Si l'Université de Montréal était une municipalité, elle serait la 20^e plus importante au Québec de par sa population étudiante. Nous observons par ailleurs une diversification de celle-ci et des types de parcours étudiant. Dans cette grande université, certains services s'adressent ainsi à tous les étudiants, et d'autres, plus spécialisés, à des groupes précis. En effet, depuis quelques années, nous faisons face à de nouveaux défis liés à l'accueil des populations émergentes ayant des besoins particuliers. Voilà pourquoi nous adaptons le soutien offert dans tous nos services pour y répondre.

Dans ce contexte, nous comprenons que l'enjeu le plus important est très certainement le maintien d'une adéquation entre l'offre de services et les besoins en croissance et en constante évolution. Je tiens d'ailleurs à saluer et à remercier tous les membres du personnel des SAÉ qui veillent chaque jour à personnifier la mission des SAÉ et à atteindre les objectifs institutionnels.

Les SAÉ demeurent près des étudiants en favorisant une vie universitaire dynamique et enrichissante, et en créant des conditions optimales afin de soutenir leur épanouissement. Notre principal objectif? Hausser le taux de persévérance et de réussite, car le succès des étudiants, les SAÉ l'ont tatoué sur le cœur.



Claire Benoit

Claire Benoit

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Notre mission et notre priorité: les étudiants

Aux Services aux étudiants, l'étudiant est notre raison d'être. Nous écoutons, soutenons, conseillons chaque étudiant, espérant avoir contribué à son développement. Notre souhait: mieux connaître les besoins de chacun, et y répondre adéquatement.

De façon intégrée et en soutien à la mission académique de l'Université de Montréal, les Services aux étudiants ont pour rôle d'assurer le développement et le maintien d'un milieu de vie étudiante de haute qualité pour l'ensemble des étudiants, veillant à ce que soient créées, en partenariat avec les facultés et les services, des conditions optimales de réussite aux études et d'essor personnel, social, économique et professionnel.

Les SAÉ visent à ce que la qualité de la vie étudiante devienne, auprès des candidats à l'admission, un attrait additionnel au programme dans le choix de l'Université comme institution universitaire et contribue grandement au développement d'un fort sentiment d'appartenance chez les diplômés.

La valorisation de la vie étudiante constitue une orientation prioritaire de l'UdeM. Cette valorisation passe par une volonté de faire de la période passée à l'Université une expérience enrichissante, propice à la fois à l'apprentissage et au développement personnel.

Les SAÉ sont donc là, entre autres, pour offrir aux étudiants un accueil chaleureux, leur garantir un accès à des services de soutien de qualité, les encourager à participer à une large gamme d'activités culturelles, sociales, environnementales et communautaires, et soutenir leurs initiatives et celles de leurs associations en matière de vie étudiante sur le campus.

Notre financement

BUDGET 2013-2014

REVENUS

Cotisations étudiantes	5 908 000 \$
Subvention du MELS	2 765 000 \$
Contribution de l'Université à la clinique médicale*	200 000 \$
Contribution de l'Université au soutien à la réussite*	350 000 \$
Revenus d'activités	1 667 000 \$
Total	10 890 000 \$

DÉPENSES

Direction, communication et gestion informatique	1 862 000 \$
Centre de santé et de consultation psychologique	1 919 000 \$
Accueil et intégration	2 802 000 \$
Ressources socio-économiques	1 409 000 \$
Centre étudiant de soutien à la réussite	2 898 000 \$
Total	10 890 000 \$

*L'Université de Montréal a consenti un financement de 200 000 \$ aux Services aux étudiants pour compenser les coûts relatifs à l'utilisation de la clinique médicale par son personnel et de 350 000 \$ pour le soutien à la réussite.

The image features a solid blue background with a grid of 140 white, stylized human icons. The icons are arranged in 10 rows and 14 columns. In the center of the grid, the text "Notre équipe: notre force" is written in a white, sans-serif font. The text is centered both horizontally and vertically, with "Notre" on the first line, "équipe:" on the second, "notre" on the third, and "force" on the fourth. The grid of icons is composed of simple, white silhouettes of people, with some variations in their proportions and orientations, creating a sense of a diverse team.

Notre
équipe:
notre
force

Conseiller en immigration
Orthopédagogue
Psychologue
Conseiller en recherche de logement
Conseiller en bourses d'études
Conseiller en action communautaire
Avocat spécialisé en immigration
Psychiatre
Commis et conseiller en aide financière
Neuropsychologue
Conseiller à l'intégration
Animateur d'ateliers spécialisés
Conseiller culturel
Conseiller en orientation
Webmestre
Conseiller en littératie et ressources financières
Conseiller en technologies adaptées
Conseiller aux étudiants en situation de handicap
Médecin
Dermatologue

1 lieu d'accueil
17 services aux étudiants
Plus de 300 personnes qualifiées au sein de nos unités

Appuyés par une importante équipe de soutien compétente et dévouée.

Conseiller à la mobilité internationale
Conseiller à la réussite
Psychologue en aide à l'apprentissage
Coordonnateur pédagogique
Physiothérapeute
Conseiller en information scolaire et professionnelle
Infirmière
Agent de communication
Programmeur et technicien en informatique
Conseiller linguistique
Conseiller en emploi

Nos temps forts

La rentrée

La rentrée est toujours un moment crucial pour l'intégration des nouveaux étudiants. Les SAÉ accueillent ces derniers et sont présents par le biais de diverses activités pour leur démontrer qu'ils ont accès à une gamme de services de grande qualité.

Les conseillers ont donné **76 séances** d'accueil facultaires et départementales lors des rentrées d'automne et d'hiver. **4524 nouveaux étudiants** ont été rencontrés et informés sur les services offerts par les SAÉ. C'est **une hausse de 65%** du nombre d'étudiants rencontrés, en comparaison avec l'an passé. Cette hausse s'explique par l'embauche d'étudiants ambassadeurs, ce qui a permis de couvrir plus de séances et le démarchage fait auprès des facultés et des départements, notamment au pavillon Parc et au campus de Laval. Vive les étudiants ambassadeurs!

Les visites guidées pour les nouveaux étudiants et les étudiants étrangers ont attiré **681 participants à l'automne** et **98 participants à l'hiver**.

UdeM +1

Le projet du groupe UdeM +1 est né dans la foulée du projet précédent auquel nous avons collaboré à la demande de l'équipe du Service de l'admission et du recrutement. Ce projet mettait surtout de l'avant les professionnels des équipes respectives avec la présence d'ambassadeurs étudiants. Or, n'ayant pas eu le succès escompté, les SAÉ ont complètement revu le projet en mettant notamment en avant-plan l'expérience étudiante par l'entremise d'une équipe d'ambassadeurs étudiants. Le groupe a été lancé officiellement à la fin mars 2014. UdeM+1 a atteint **538 adeptes** au 30 avril, et ce chiffre continue de grossir de façon exponentielle.

Journée internationale des personnes handicapées

Le 3 décembre 2013, dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées proclamée par l'ONU, nous avons organisé notre première journée de sensibilisation auprès de la communauté universitaire sur les enjeux de l'inclusion et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Sous le thème *Les étudiants en situation de handicap; une réalité qui nous concerne tous*, plusieurs activités, dont une table ronde et des stands expérientiels, ont eu lieu.

Campagne de paniers de Noël

La Campagne de paniers de Noël a permis la distribution de **301 paniers** à des étudiants, dont **197 avaient des enfants** à leur charge. Plus de **174 bénévoles** se sont impliqués à toutes les étapes de la campagne afin de distribuer une valeur de **73 193 \$**.

Semaine interculturelle

La 24^e édition de la Semaine interculturelle a été organisée avec l'aide des quelque **85 bénévoles**. Activités d'animation, conférences, films, foire aux stands, ateliers et démonstrations culturelles des plus variés étaient à l'honneur. L'ensemble des activités a touché **1817 personnes**. Le point culminant, la soirée de clôture au hall d'honneur, a attiré **284 personnes**, **40 artistes** et **68 bénévoles**.

Francofête

Sous le thème *Correspondances*, la 11^e édition de la Francofête a présenté plusieurs activités sollicitant l'intérêt de **2500 participants**. À nouveau, le Baz'art a obtenu un grand succès, et c'est plus de **4400 \$** qui ont été remis au fond de dépannage des étudiants.

Un retour aux sources après plus de 20 ans

Le secteur Consultation psychologique a innové cette année en offrant le premier véritable groupe de psychothérapie en 20 ans. Cette intervention, basée sur 13 rencontres, a permis aux étudiants qui craignent les situations où ils se sentent observés ou celles où ils ont peur d'agir de façon embarrassante ou humiliante devant les autres de remettre en question leurs pensées négatives lors de situations sociales et d'affronter les situations difficiles par une exposition graduée.

Intégration des étudiants

Univers-Cité en spectacle

Université hôte de la Grande finale nationale du concours Univers-Cité en spectacle, l'UdeM a pu compter sur l'équipe des Activités culturelles pour orchestrer la 9^e finale de cette compétition des arts de la scène opposant les finalistes des **11 universités francophones canadiennes** participantes. Les Activités culturelles ont pris en charge tous les aspects de la logistique de l'organisation de l'événement, incluant l'accueil, l'hébergement et les activités de découverte de la métropole (pour les étudiants des autres régions et provinces). Cinq étudiants membres de l'équipe de vidéastes et photographes des Activités culturelles ont capté les images de la soirée et réalisé le montage d'une émission spéciale diffusée depuis, à maintes reprises, sur les ondes de Canal Savoir.

Rien ne se perd, tout se crée

La participation globale aux ateliers de formation des Activités culturelles a connu un sommet historique et atteint près de **4 900 participants**. Une croissance notamment attribuable au réaménagement de la salle multimédia, désormais équipée de **16 stations de travail**. Cet investissement a permis d'augmenter considérablement la capacité de proposer aux étudiants des services de qualité dans les secteurs très en demande et axés sur des compétences connexes aux champs d'études (communication, technologies de l'information, nouveaux médias et Web). Ces ateliers mettent l'accent sur l'interdisciplinarité et donnent une valeur ajoutée à la formation universitaire.

Jumelage interlinguistique

Dans un contexte grandissant d'internationalisation de notre institution, le jumelage interlinguistique est un programme qui permet à plusieurs dizaines d'étudiants de pratiquer et de perfectionner une autre langue en complément au volet académique de leur formation. Ainsi, **248 personnes** ont été jumelées. Le programme manque encore toutefois d'anglophones désirant parfaire leur français. Cette année, une ébauche de partenariat avec l'Université McGill a permis de répondre en partie à ce problème. Un autre partenariat avec l'organisme La porte jaune, organisme qui travaille auprès de personnes âgées esseulées, a permis à **13 participants bénévoles** de vivre une expérience de jumelage hors du commun.

Clef des champs

Le programme de la Clef des champs répond à la fois au besoin d'intégration et à l'amélioration des saines habitudes de vie des étudiants. Les **367 personnes** inscrites ont participé à l'une ou plusieurs des **33 activités** proposées, que ce soit des sorties culturelles, sportives ou sociales.

En collaboration avec UdeMonde, nous avons participé au succès d'une sortie de cueillette de pommes et de randonnée au mont Saint-Hilaire et d'une soirée à la cabane à sucre pour les étudiants étrangers, facilitant ainsi leur intégration à la culture québécoise.

Programme études-famille

Le programme études-famille s'est poursuivi afin d'atteindre l'objectif global d'améliorer la vie des étudiants-parents dans le cadre universitaire. Encore cette année, nous avons obtenu une subvention Cano pour l'organisation d'activités familiales, l'embauche d'une coordonnatrice, l'aménagement d'un espace-famille et le développement des services. Le programme a touché **107 étudiants-parents** de tous les cycles d'études.

La réussite des étudiants: notre réussite



Les orientations stratégiques de l'Université de Montréal sont guidées entre autres par l'objectif d'augmenter le taux de diplomation de 71% à 75% au baccalauréat, et de 55% à 65% au doctorat. À la lecture de ce cadre général, les Services aux étudiants s'emploient à favoriser et à soutenir les étudiants dans leur développement et leur réalisation, allant même au-delà de la diplomation.

La réussite peut se décliner de multiples façons. C'est pourquoi toutes les unités des SAÉ sont là pour soutenir les étudiants tout au long de leur parcours, les encourager à la mobilité étudiante, les assister dans la définition de leur projet d'études, les informer sur les programmes d'études et les perspectives d'emploi, valoriser leurs talents et leur savoir-faire dans les arts, récompenser leur engagement et les préparer aux entrevues de sélection. Tout ça pour la réussite de nos étudiants!

Plan d'action institutionnel pour la réussite étudiante

Nous avons entrepris, avec des membres de la haute direction et des représentants facultaires, une démarche d'élaboration d'un Plan d'action institutionnel pour la réussite étudiante. Cette démarche, amorcée à l'automne 2013, vise à produire une définition de la réussite étudiante, à identifier les grandes orientations stratégiques ainsi qu'à définir les grands champs d'action et les objectifs sectoriels qui mobiliseront tous les acteurs de l'établissement dans le soutien à la réussite étudiante.

Les SAÉ ont organisé deux midis-réussite ayant pour thèmes *Prévenir l'évitable: Le dépistage précoce des étudiants en difficulté* et *Les activités d'accueil: pour une intégration réussie*. À nouveau, des intervenants de diverses facultés sont venus partager leur expérience et leurs projets portant sur chacun des thèmes.

La réussite des étudiants en situation de handicap

Le nombre d'étudiants en situation de handicap a augmenté de 36 % au cours de la dernière année. Évidemment, cela a eu un effet direct sur le nombre d'examens à gérer : de 2 046 en 2012-13 nous sommes passés à 2 861 en 2013-14.

Comme énoncé dans nos objectifs de l'an passé, nous avons entamé une tournée des facultés afin d'amorcer le transfert de la gestion des examens. Nous avons déjà rencontré les facultés des arts et sciences, sciences infirmières, sciences de l'éducation, pharmacie, médecine dentaire et éducation permanente. Celles-ci devraient, pour l'automne 2014, assumer la gestion des examens des étudiants en situation de handicap, en partie ou en totalité.

Pour les étudiants en situation de handicap, nous avons comme prévu implanté le modèle d'intervention TDAH, programme systémique d'intervention. Une nouvelle collaboration entre le CÉSAR et le BEI a été établie afin de faciliter l'accueil des étudiants étrangers en situation de handicap ainsi que l'expérience d'études pour nos étudiants qui partent.

La réussite aux études supérieures

En collaboration avec la FESP, nous avons offert des ateliers tels que *Réussir aux études supérieures: des stratégies pour un processus d'écriture efficace*, *Structurer sa pensée pour mieux rédiger*, *Financer ses études* et bien d'autres. Une nouveauté cette

année: *Préparation à l'examen de synthèse*. Nous avons également, en projet pilote, animé un groupe d'études en Relations industrielles pour les étudiants au doctorat.

De plus, nous avons participé à une journée carrière intitulée *Définir son projet emploi: outils et pistes de réflexion pour les étudiants au doctorat et les stagiaires postdoctorales*. Nous y avons présenté un atelier portant sur les stratégies concrètes pour traduire ses compétences et intérêts en offre de service, la planification efficace, la conception du CV adapté ainsi que le réseautage selon une approche spécialisée. Le taux de participation élevé a confirmé un fort engouement pour ce type d'ateliers et nous prévoyons reprendre le tout l'année prochaine avec une offre de services plus imposante.

La langue, facteur de réussite

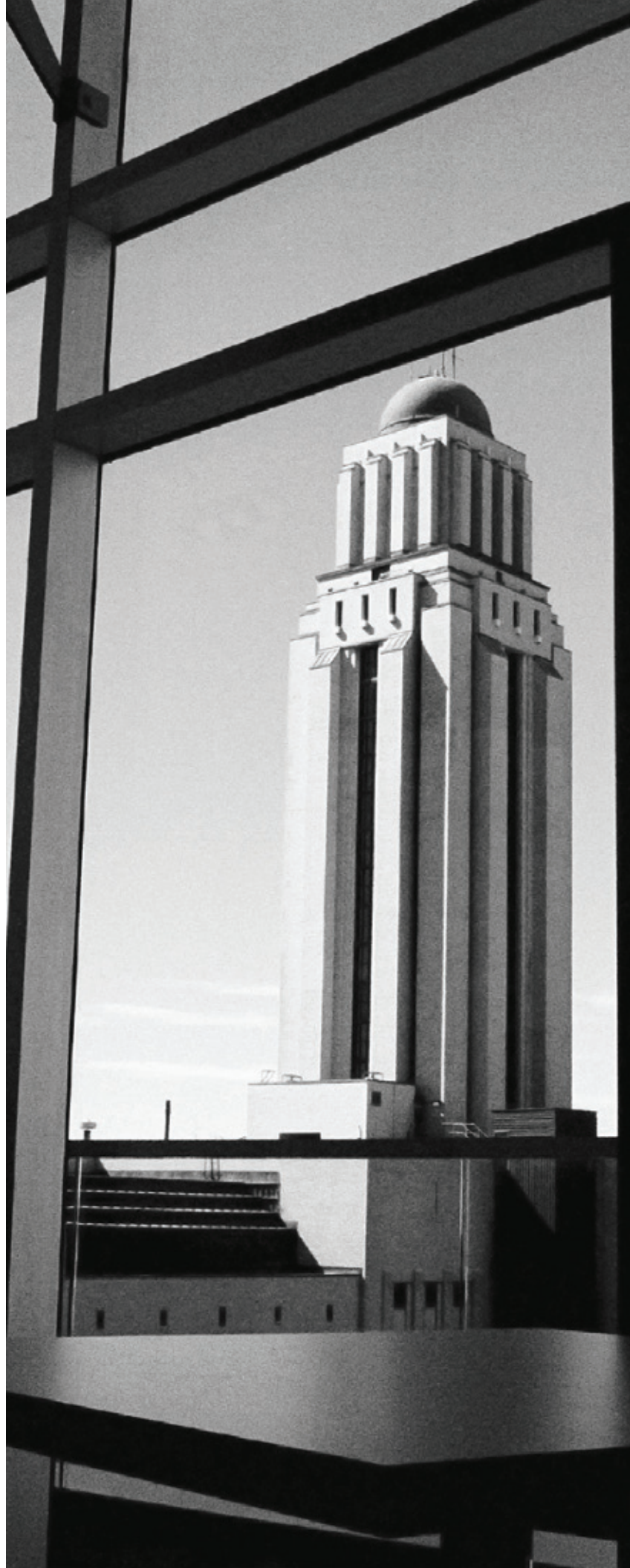
D'une part, dans le respect des règles de la Politique linguistique de notre établissement et d'autre part, dans le but de soutenir les étudiants dans la maîtrise de la langue française écrite, plusieurs activités ont été tenue : tests de français d'admission, ateliers et activités de tutorat.

Dans une perspective de valorisation de la langue française, la 11^e édition de la Francofête, sous le thème *Correspondances*, a présenté plusieurs activités suscitant l'intérêt de **2 500 participants**.

Quand l'argent et l'emploi facilitent la réussite scolaire

Des ressources financières suffisantes sont l'un des éléments les plus importants de la réussite, d'où l'importance de la remise de bourses telles les bourses d'excellence qui récompensent les réussites étudiantes et celles d'implication qui valorisent les étudiants.

Pour ceux ayant de faibles revenus, l'accès à l'aide financière, à une bourse de soutien financier ou à un emploi sur le campus permet une meilleure concentration sur le projet d'études. Cette année, près de **200 étudiants** ont été embauchés dans la grande famille des SAÉ, **en plus des 283 étudiants** qui ont trouvé un emploi sur le campus grâce aux programmes études-travail. En plus de leur procurer un salaire, ces expériences de travail leur permettent de développer des compétences professionnelles liées au leadership, à l'entrepreneuriat, à l'organisation de projets, à la gestion d'équipes de travail, etc. Cette façon stratégique de les soutenir dans leur projet d'études est un gage de réussite pour les étudiants.



Solidarité sur le campus

Un thème phare, la solidarité, est ancré dans la mission des Services aux étudiants. Les SAÉ travaillent conjointement entre eux, mais aussi avec la direction des départements, les facultés et l'ensemble de la communauté universitaire pour soutenir au mieux les étudiants. Les services tout autant que l'ensemble du personnel personnifient le mot «solidarité».

Au moyen du programme Bénévoles+, nous faisons la promotion des avantages de l'action bénévole et de l'engagement. Il comporte des avantages individuels (expérimentation et développement de compétence, intégration au milieu et élargissement des réseaux sociaux), mais aussi des avantages collectifs (*empowerment*, milieu de vie sain et dynamique). Cette année, les journées de l'action bénévole ont permis à la communauté étudiante d'interagir avec **45 organismes** recherchant des bénévoles. Tout au long de l'année, nous transmettons à nos réseaux plusieurs dizaines d'offres de bénévolat provenant d'organismes externes.

Le Grand Bazar étudiant, ancré dans la philosophie du développement durable, donne une seconde vie aux objets tout en permettant aux étudiants de s'équiper à moindre coût. Les sommes recueillies se transforment en appui alimentaire (paniers de Noël et dépannage d'urgence). Près de **65 bénévoles** se sont impliqués dans la réalisation de l'activité. Un total de **8350 \$** a été amassé et déposé dans le fonds de dépannage d'urgence. On évalue la clientèle à **1212 personnes**. De plus, **4448 \$** ont été amassés et donnés au bazar par le CCE dans le cadre des activités de la Francofête.

Le programme Bonne boîte, bonne bouffe, en collaboration avec Moisson Montréal, a connu une forte progression. Il a permis d'offrir aux étudiants, sur une base bihebdomadaire, un panier de fruits et légumes frais à un coût très abordable. **544 personnes** ont commandé durant l'année pour un total de **2308 boîtes** vendues, ce qui correspond à un volume d'achat de **23843 \$**.

Bien-être et bien- vivre à l'UdeM

Partager un moment autour de la nourriture

L'intérêt des étudiants est manifeste pour tout ce qui a trait à la nourriture. L'alimentation constitue un vecteur important pour l'acquisition de compétences en saines habitudes de vie, et participe à l'accueil, l'intégration, le développement de réseaux et le bris d'isolement. À l'UdeM, la sécurité alimentaire est très importante. Les SAÉ sont donc aux premières loges pour s'assurer que cette mission se réalise pleinement.

L'alimentation comprend plusieurs dimensions. Se nourrir est entre autres intimement lié aux cordons de la bourse, d'où le slogan *Mieux manger à petit prix* pour les activités alimentaires des SAÉ.

La nutrition est aussi en lien direct avec la santé. Des activités comme les **10 duels culinaires**, animés cette année par les nutritionnistes, ont permis à plus de **600 étudiants** d'acquérir de nouvelles connaissances et des habiletés individuelles en matière de saine alimentation. Ces activités leur ont aussi prouvé leur capacité à cuisiner une recette économique et nourrissante en moins de 20 minutes.

Ayant été formées et reconnues par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), comme formatrices enregistrées, les nutritionnistes ont offert au personnel de **25 cafés étudiants** une formation en hygiène

et salubrité des aliments afin que les normes de base en manipulation d'aliments puissent être appliquées dans chacun des cafés.

Un groupe de soutien pour les étudiants aux prises avec un trouble de la conduite alimentaire a aussi eu lieu cette année. Cette activité a été couronnée de succès en raison de son contenu et du soutien apporté aux étudiants.

Avoir accès à un service de santé et de psychologie

Un autre groupe de soutien pour les étudiants intéressés à améliorer leurs habitudes de sommeil a aussi été offert afin de mieux répondre à leurs préoccupations et à leurs besoins au cours de l'année 2013-2014.

Grâce à un groupe de psychothérapie pour l'anxiété sociale, des étudiants ont appris à remettre en question leurs pensées négatives en société et à affronter les situations difficiles par une exposition graduée. Il s'agissait du premier véritable groupe de psychothérapie offert en plus de 20 ans.

De plus, une nouvelle activité intitulée *Futur professionnel: Comment intervenir auprès d'une personne suicidaire?* a été offerte cette année par une psychologue du CSCP. Cette activité, qui visait à rejoindre les futurs professionnels des secteurs psychosociaux et médicaux, a été offerte à **4 reprises** et elle a été très populaire puisque près de **300 futurs professionnels** y ont participé.

Enfin, pour bien amorcer la nouvelle année, nos professionnels en santé physique ont rencontré les étudiants pour les aider à reprendre la forme avant de commencer la session d'hiver.

Se faire aider et se faire conseiller en matière de budget et finances

Il est important de sensibiliser et d'outiller les étudiants afin qu'ils prennent de bonnes décisions financières, car un stress financier peut aussi nuire au bien-être des étudiants.

Plus de **675 étudiants** ont participé aux ateliers et séances d'information sur l'aide financière et les bourses d'études. Ils ont pu se renseigner sur les programmes gouvernementaux d'aide financière, les finances personnelles, les astuces financières pour étudiants-parents et la gestion de la dette des impôts.

Modernisation et évolution technologique

Les Services aux étudiants mettent l'accent sur l'accessibilité de leurs services. En ce sens, des efforts continus sont entrepris concernant la modernisation des infrastructures, des communications et des technologies. Les SAÉ visent une réelle relation de proximité avec les étudiants.

Des investissements synonymes de qualité

Les efforts et investissements auront porté fruit : la transition vers le numérique du Ciné-Campus a été complétée avec succès pour la rentrée 2013. Désormais conforme aux normes de l'industrie cinématographique et inauguré en grande pompe avec l'avant-première nord-américaine du film gagnant de la Palme d'or à Cannes en 2013 *La Vie d'Adèle* d'Abdellatif Kechiche, le cinéma des étudiants de l'UdeM a connu cette année une **augmentation de 24,4 %** de sa fréquentation et a attiré près de **6 415 spectateurs**. Cette transition tant attendue a permis d'avoir accès à un plus

grand nombre de films, présentés selon les plus hauts standards de qualité, dans un contexte résolument universitaire ; éditions spéciales, réalisateurs invités, thématiques institutionnelles et partenariats multipliés. Le Ciné-Campus propose aux étudiants une programmation actuelle, vivante et mobilisatrice.

Les bureaux des Ressources socio-économiques ont aussi été modernisés : une nouvelle salle d'attente, un nouveau système de tri et de nouvelles installations permettent une plus grande confidentialité et une meilleure efficacité. L'introduction de systèmes automatisés d'envoi massif de courriels d'information aux étudiants a aussi eu lieu. Le développement d'une nouvelle plateforme, SharePoint, en collaboration avec la DGTIC et la FESP, est en cours.

Cette année, nous avons aussi instauré la possibilité de prendre rendez-vous pour une consultation en ISEP. Comme le service était offert selon le principe d'une clinique sans rendez-vous, certains étudiants nous disaient vivre difficilement l'idée de se

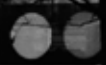
présenter sans être sûrs de rencontrer un conseiller. Nous avons donc mis en place un système d'inscription en ligne qui permet de prendre rendez-vous à une date précise. Expérience positive, nous avons l'intention de poursuivre l'année prochaine.

Grâce à l'implantation du dossier électronique au CSCP, nous avons enfin réussi à diminuer de façon significative l'utilisation du papier: du développement durable aux SAÉ!



Université 
de Montréal
Bienvenue !

1700

 **Fière de vous accueillir !**

Coup d'œil sur le campus de Laval



Depuis septembre 2011, une employée des SAÉ travaille à temps plein directement au campus de Laval, faisant ainsi le lien entre les Services aux étudiants, la direction du campus de Laval et les étudiants qui y cheminent.

Cette année, plusieurs activités de groupe ont été offertes au campus de Laval: activité de la rentrée, kiosques de sensibilisation animés par un psychologue, remise en forme, conférence sur le suicide. Des stands d'information en orientation et en information scolaire et professionnelle, des ateliers en orientation et en soutien à l'apprentissage ont aussi été tenus.

Notons qu'en raison du déménagement du bureau de l'infirmière, nous n'avons pu, pour des raisons de sécurité, offrir sur place la vaccination des étudiantes en sciences infirmières. Par contre, grâce à l'implication de bénévoles, nous avons pu offrir la vaccination contre la grippe saisonnière. Des consultations psychologiques ont aussi été offertes les mercredis.

Du côté des consultations individuelles, 137 en orientation, 194 en information scolaire et professionnelle, 363 en aide financière, 246 en psychologie et 22 autres sur les bourses d'études ont été offertes.

L'année universitaire 2013-2014 fut la dernière à ne pas proposer de cohortes complètes au campus de Laval. Ceci nous amènera à consolider et à poursuivre l'évaluation de notre offre de service en 2014-2015.

Principaux projets de partenariats et de collaborations intersecteurs

Tous les jours, les Services aux étudiants font des efforts concertés afin de développer de nouveaux partenariats, que ce soit avec des partenaires de l'Université ou hors campus. Ils ont aussi travaillé de pair avec les autres acteurs des SAÉ, dans une approche intégrée, afin de toujours mieux servir chaque étudiant.

Le CÉSAR a entamé les travaux du nouveau projet interordres, *Les applications pédagogiques de la conception universelle d'apprentissage*, projet pour lequel il a obtenu une subvention du MESRS. Dans le cadre de ce projet, il collabore étroitement avec le Service de soutien à l'enseignement de l'UdeM ainsi qu'avec le Collège Montmorency, le Cégep du Vieux-Montréal, le Cégep Marie-Victorin et l'UQAM.

Avec ce projet, ils souhaitent :

- Adapter le modèle américain *Universal Design for Learning* ou *Conception universelle de l'apprentissage* (CUA) aux réalités québécoises de nos établissements francophones d'enseignement supérieur.
- Développer ou adapter les outils et stratégies pédagogiques en fonction de ce modèle et des différentes étapes du processus d'enseignement.
- Implanter et évaluer un projet pédagogique dans chacun des cinq milieux d'enseignement participant au projet et diffuser le modèle adapté de la CUA auprès des professeurs de chacun des établissements.

Dans le cadre de la Semaine de la prévention de la violence, tout comme pour celle de la Semaine de prévention du suicide, une formation a été offerte aux bénévoles de l'Action humanitaire et communautaire, et ceux-ci ont tenu, avec le soutien du CSCP et du Bureau d'intervention en matière de harcèlement, des stands itinérants d'information sur le campus.

Ensemble, les RSÉ, la FESP et la DGTIC font progresser les travaux sur une nouvelle plateforme technologique afin d'améliorer la gestion des bourses.

Pour les Activités culturelles, l'année 2013-2014 a été marquante quant à la consolidation de la collaboration avec l'organisme La Ligne Bleue. La programmation des Activités culturelles est désormais complètement intégrée aux mécanismes de diffusion et de rayonnement mis en place par La Ligne Bleue, dont notre recteur, Guy Breton, est l'ambassadeur cette année.

Pour clôturer l'année, les Activités culturelles ont organisé leur premier Gala, une soirée de remise de prix pour honorer l'excellence, le dynamisme et la persévérance de ceux et celles qui contribuent à la richesse de la vie culturelle du campus. L'initiative de cet événement, présenté en collaboration avec le Regroupement des artistes de l'UdeM, a été saluée par de nombreux acteurs du campus. Un prix « Rayonnement » a par ailleurs été remis à UdeM télé pour son soutien indéfectible au rayonnement de la vie culturelle et de la scène étudiante sur les écrans du campus.

Deux psychologues du CSCP ont offert une formation à l'ensemble des superviseurs et des agents de la sûreté de l'UdeM. Cette formation leur permet de mieux interagir auprès d'étudiants en détresse psychologique, les sensibilise aux facteurs de risques associés au passage à l'acte suicidaire et « homicidaire » ainsi qu'aux lois et leviers légaux pour agir auprès des étudiants présentant une menace pour eux-mêmes ou pour autrui, et les informe sur les ressources disponibles.

Accueil et intégration (AI)

Vice-rectorat
aux affaires étudiantes
et au développement
durable

DRI

Ligne
Bleue

CISM

Centre
de langues

Moisson
Montréal

Droits de
scolarité

Organismes
communautaires

HEC
Montréal

Direction
des
finances

BDRD

CASFAA
et AQRAGE

Centre
d'exposition
de l'UdeM

Comité de soutien
pour les parents-
étudiants

Regroupement
des artistes
de l'UdeM

SAFIRE

FAÉCUM,
AGEEFEP
et autres
associations
étudiantes

Bureau
d'intervention
en matière de
harcèlement

Registrariat

Ressources socio-économiques (RSÉ)

École
Polytechnique
Montréal

Fondations

Carabins

Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR)

Service de soutien
à l'enseignement
de l'UdeM

CÉGEPS
et collèges
du Québec

Quartier
Libre

Universités
du Québec

Bureau de
la sûreté

Direction
des ressources
humaines

MAPAQ

Programme
d'internat en
psychologie

CEPSUM

Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP)

Ma santé
au sommet

Ministères
de l'éducation

Facultés,
départements
et écoles
de l'UdeM

SAR



Accueil et intégration

Mot du directeur

Offrir aux étudiants un environnement qui les soutient dans leur apprentissage scolaire, les assiste dans la résolution de difficultés, les stimule dans leur implication sociale et les encourage à diversifier leurs connaissances et à enrichir leur univers culturel.

Voilà la mission de la direction d'Accueil et intégration qui nous permet de répondre aux multiples besoins de nos étudiants, et ce, non seulement à leur arrivée, mais bien tout au long de leur parcours à l'Université de Montréal.

Le volet accueil semble facile à cerner, mais il représente plusieurs défis de taille si on tient compte du nombre élevé d'étudiants, de leur diversité et de l'ampleur de notre campus. Le volet intégration, quant à lui, peut prendre des visages différents. L'objectif demeure cependant le même : faire de l'UdeM un milieu de vie où se créent des liens qui dureront bien longtemps après l'obtention du diplôme. À cet égard, nous faisons partie intégrante de la formation et du développement de l'étudiant.

Nous sommes fiers d'avoir entamé le processus d'autoévaluation des SAÉ en menant un projet pilote aux Activités culturelles, de novembre 2013 à mars 2014, et d'avoir commencé le processus pour l'Action humanitaire et communautaire dès avril 2014. En plus de répondre aux demandes et attentes de certains de nos partenaires, ce processus s'avère un excellent outil de gestion à l'interne dans le cadre d'une politique d'amélioration continue.

Au cours de deux journées de travail de tous les cadres et professionnels de la direction, nous avons retenu deux priorités qui guideront nos activités au cours des prochains mois : les partenariats intras et extras SAÉ et l'évaluation de nos activités en faisant ressortir leur valeur ajoutée dans le parcours de l'étudiant.



Bruno Viens
DIRECTEUR

Présentation des services offerts

Accueil et intégration, deux mots qui résument bien les **6 services** sous la responsabilité de cette direction :

Le **Carrefour SAÉ**, le « premier arrêt » de l'étudiant, réserve un accueil qui donnera les clés d'accès à la vie universitaire. Une bonne intégration au milieu universitaire et à la vie étudiante favorise la réussite de son projet scolaire et professionnel. La priorité est donnée aux nouveaux étudiants, mais tous ont accès à ce service qui devient un centre d'information et de référencement incontournable par le biais de nos sites web, notre présence sur divers médias sociaux et par l'envoi de nos infolettres ciblées. Peu importe le parcours, le Carrefour SAÉ réfère l'étudiant aux bonnes ressources. Nous croyons qu'il y a autant d'histoires que d'étudiants. C'est pourquoi le Carrefour SAÉ répond de manière personnalisée.

La présence du Carrefour SAÉ à proximité du Service de l'admission et du recrutement (SAR) entraîne le passage de beaucoup de candidats, à qui nous nous efforçons d'offrir un service de qualité, et ce, bien que ce ne soit pas notre clientèle directe. Il s'agit d'une hausse marquée qui a d'ailleurs cette année amené l'équipe du SAR à dégager

une personne pour travailler au Carrefour SAÉ durant la période des admissions, soit en février et mars.

Le visuel du site web a été complètement revu pour la rentrée d'automne afin d'offrir une image plus actuelle et le site de la rentrée, qui n'était actif que pendant les rentrées, a été intégré au site du Carrefour SAÉ.



Logement hors campus

Le Logement hors campus est l'endroit tout indiqué où l'étudiant peut entreprendre ses démarches de recherche et de prospection pour se trouver une résidence, qu'il soit sur le campus de Montréal, de Laval ou de Saint-Hyacinthe.



Maison internationale

La Maison internationale est le service pour la mobilité sortante. Les portes de centaines d'établissements sur les cinq continents sont ouvertes aux étudiants de l'UdeM qui souhaitent acquérir une partie de leur formation à l'étranger. La mobilité est associée à la réussite. Entre 2012 et 2015, le défi institutionnel est d'augmenter la mobilité sortante de 50 %. On y est presque!

Nous avons donc déployé nos efforts en ce sens, en multipliant nos interventions auprès des départements pour leur permettre de mieux comprendre les enjeux de la mobilité sortante, mais aussi en nous faisant connaître davantage sur le campus par différents moyens. Par exemple, en donnant plus de rencontres d'information, en

engageant trois étudiants envoyés spéciaux pour qu'ils fassent des activités sur le campus et en rencontrant des membres des associations étudiantes de la FAÉCUM pour parler de nos services, etc.



Action humanitaire et communautaire

L'Action humanitaire et communautaire (AHC), par ses activités, projets et programmes, est un lieu d'intégration, d'implication et d'engagement pour les étudiants de notre établissement. Son intervention, basée sur l'*empowerment* (capacitation), le leadership et la mobilisation, est axée sur l'amélioration de la qualité de vie des étudiants sur le campus. Sa résultante permet le développement d'habiletés individuelles et collectives et favorise l'intégration des étudiants, la persévérance aux études et l'augmentation du sentiment d'appartenance à l'UdeM.



Activités culturelles

Les Activités culturelles ont pour mandat de stimuler la vie étudiante sur le campus en proposant et en encadrant des activités de formation, d'expérimentation et de diffusion dans différents secteurs : arts visuels, cinéma et médias, communication, danse, langues, mode et création, musique, photographie et théâtre. Grâce aux Activités culturelles, l'UdeM fait preuve de leadership et d'innovation dans la mise en œuvre de moyens d'intégration efficaces et appréciés qui donnent une valeur ajoutée incomparable à la vie du campus.

La croissance de la participation globale, qui continue depuis 2001, montre que les Activités culturelles relèvent le défi de proposer un curriculum d'activités en constant renouvellement qui reflète la pluralité des intérêts d'une population cible de plus en plus diversifiée et toujours plus encline à profiter de l'offre de service.



Bureau des étudiants internationaux

Le Bureau des étudiants internationaux (BEI) est l'unique endroit sur le campus où l'attention du personnel est exclusivement portée sur les besoins et les demandes des étudiants étrangers. Dès leur admission à l'UdeM, le BEI peut orienter les futurs étudiants dans leurs démarches. À leur arrivée, des activités d'accueil sont organisées de manière à faciliter l'intégration et l'adaptation des étudiants étrangers à la communauté universitaire. Tout au long de leur séjour, les étudiants étrangers peuvent bénéficier de conseils généraux et de soutien dans leurs difficultés et inquiétudes.

Au BEI, un service de conseil en immigration est disponible sur rendez-vous. À la suite de la décision de Citoyenneté et Immigration Canada concernant les conseillers en immigration, la responsable du BEI a fait la mise à jour demandée pour réintégrer le Barreau du Québec afin de pouvoir conseiller les étudiants quant à leurs procédures d'immigration.

Perspectives et principaux défis

Pour le Carrefour SAÉ et le Logement hors campus

- Développer des webinaires pour répondre adéquatement aux enjeux de morcellement de l'UdeM (Parc, Laval, Saint-Hyacinthe, Mauricie) afin de mieux servir nos étudiants.
- Consolider le groupe UdeM +1 pour faire en sorte qu'il continue à jouer auprès des nouvelles cohortes étudiantes son rôle d'accueil virtuel.
- Continuer le développement des services aux campus/pavillons (Parc, Laval).

Pour la Maison internationale

- Développer d'autres collaborations avec Polytechnique et HEC Montréal pour la foire internationale, avec les Activités culturelles pour les ateliers de langues, avec le CÉSAR et le SESH pour la création d'un questionnaire sur la résilience et les situations particulières, avec les associations étudiantes et avec la FAS pour une base de données.
- Accroître notre présence sur le campus en organisant une journée sur le terrain en janvier, près des dates limites, consacrée au dépannage sur le dossier de candidature.

Pour l'Action humanitaire et communautaire

- Consolidation du partenariat avec l'Université McGill pour l'accès des étudiants anglophones au programme de jumelage interlinguistique. Exploration de partenariats semblables possibles avec Polytechnique et HEC Montréal.
- Regroupement des éléments nécessaires à la pérennisation du programme Écoute-référence.
- Augmentation du taux de leadership étudiant grâce aux modifications mises en place depuis septembre 2014 en ce qui a trait au soutien aux regroupements étudiants.

Pour les Activités culturelles

- Se prêter à l'exercice mobilisateur et rigoureux exigé par le processus d'autoévaluation des SAÉ. Le calendrier des huit rencontres prévues pour le comité d'autoévaluation s'est échelonné de novembre à avril. Les Activités culturelles ont ainsi lancé un chantier de réflexions sur l'ensemble de leurs pratiques de gestion afin de vérifier que les processus soient optimaux et qu'ils permettent d'offrir dans le contexte institutionnel des services en adéquation complète avec les besoins et les intérêts de la clientèle étudiante.
- Trouver une salle de danse adéquate qui permettrait de répondre à la demande de la population étudiante, offrir une gamme complète d'ateliers de danse et donc accroître significativement l'accessibilité, la qualité et la rentabilité des Activités culturelles.

- Soutenir les initiatives étudiantes qui contribuent à la richesse de la vie culturelle du campus, spécialement en ce qui a trait aux comités et groupes d'intérêts qui, lors des rentrées d'automne, connaissent une période cruciale de recrutement afin d'assurer la pérennité et le succès de leur projet pour l'année universitaire.
- Créer un événement fédérateur de l'offre culturelle du campus qui s'inscrirait dans la continuité de la Rentrée officielle permettrait d'offrir un levier de rayonnement profitable pour tous les acteurs, et spécialement pour les initiatives étudiantes comme la ligue d'improvisation (LUDIC), la comédie musicale (COMUM), les médias étudiants (CISM et Quartier Libre), Posthume ou le Cercle des étudiants compositeurs.

Pour le Bureau des étudiants internationaux

- Améliorations majeures, à la suite de l'implantation de Synchro, pour le traitement des dossiers d'étudiants étrangers (système de gestion de l'assurance médicale, rapports permettant le contrôle des autorisations de séjour). L'arrivée du volet Admission de Synchro a aussi nécessité certaines représentations et interventions auprès des autorités québécoises d'immigration, facilitant le traitement de plusieurs demandes de Certificats d'acceptation du Québec.
- Communications plus soutenues et orientées selon certaines particularités pour prévenir les étudiants plus tôt que leur dossier devra être mis à jour.
- Création de webinaires pour diversifier nos moyens de communication et améliorer la diffusion de l'information sur les études à l'UdeM et permettre de transmettre de l'information avant même l'arrivée des étudiants.
- Organisation d'une semaine d'accueil à la rentrée d'hiver 2015, avec offre plus complète d'activités d'accueil et d'orientation pour les nouveaux.

L'année en chiffres

6 851

étudiants et candidats se sont présentés au Carrefour SAE.

3 294

offres de logement.

Près de 90

étudiants ont participé à la deuxième édition de l'activité **Coloc recherché** à l'automne 2013.

88 **étudiants**

ont trouvé un logement grâce à **Alerte-logement.**

560

inscriptions à Alerte-logement, une **hausse de 11 %** par rapport à l'an dernier.

8 727

personnes ont participé à l'une ou l'autre des **activités, événements, stands** ou **ventes** de l'AHC.

Des **visites guidées** du campus pour

779 **étudiants.**

Plus de 1 470

spectateurs sont venus applaudir le travail des **75 interprètes** des troupes étudiantes de chant, danse et théâtre.

56

étudiants ont participé aux **ateliers de conversation en français.**

403

étudiants dans le besoin ont bénéficié d'un **panier de Noël.**

Les Activités culturelles ont offert
415 ateliers de formation,
 auxquels ont participé
2 389 étudiants.

79 étudiants
 ont pu bénéficier d'un prêt de
 dépannage, totalisant près de
75 000 \$
 de prêts.

Les productions présentées
 au Centre d'essai ont attiré

13 752
personnes, une **augmentation**
 de **18,5 %**.

87 associations
académiques,
 incluant l'AGEEFEP
 et la FAÉCUM, sont
 actives à l'UdeM.

Plus de 60
étudiants étrangers
 ont participé
 au **concours de**
photographie du BEI.

L'atelier
 Sud-Nord
 a regroupé
12 étudiants
bénévoles qui
 ont organisé
3 activités
 ayant touché
65
personnes
 de notre
 communauté.

60
regroupements
 étudiants reconnus,
 encadrés par l'AHC,
 ont animé la vie du
 campus, soit **397**
personnes engagées
 ayant organisé
 plusieurs activités.

Le programme de
popote étudiante
 a regroupé

40
étudiants, dont
10 organisateurs
 d'ateliers
 bénévoles ayant
 animé **6 ateliers**.

17 demandes
 ont été traitées
 dans le cadre
 de l'**info-stage**
 en **coopération**
internationale
 de l'AHC.

255
nouveaux étudiants
 ont été jumelés
 à **121 parrains/**
marraines bénévoles.



Ressources socio-économiques

Mot de la directrice

La direction des Ressources socio-économiques (RSÉ) a pour mission principale de favoriser l'obtention des ressources financières nécessaires aux étudiants afin de faciliter la réussite de leur projet d'études.

Les RSÉ offrent principalement quatre services : programmes de prêts et bourses gouvernementaux, services de soutien et prévention, programmes études-travail gouvernementaux et concours de bourses d'études. Fortes d'une équipe experte en matière de ressources socio-économiques et d'une solide connaissance des besoins financiers des étudiants, les RSÉ cherchent à faciliter l'accès aux ressources, à soutenir les étudiants dans leurs démarches et à les outiller pour favoriser leur autonomie financière.

La direction dispose d'un budget d'environ **1,4M\$** et met à la disposition des étudiants presque **110M\$**, directement en argent, soit l'équivalent. Elle a reçu près de **28 000 visites** à ses bureaux, sans compter les services offerts par téléphone et par courriel.



Elizabeth Perez

DIRECTRICE

Présentation des services offerts

Les Ressources socio-économiques regroupent **4 services**:



Bureau de l'aide financière

Le Bureau de l'aide financière (BAF) gère les programmes de l'aide financière des gouvernements du Québec, du Canada et autres provinces, et des États-Unis. Ceci permet aux étudiants ayant des revenus limités d'avoir accès aux études universitaires. Le BAF se distingue par le nombre supérieur de demandes qu'il traite et par la profondeur des analyses effectuées; en fait, il offre une plus-value aux étudiants. Le BAF propose aux étudiants de l'information personnalisée et des conseils experts, le traitement et l'analyse de dossiers, les confirmations de renseignements scolaires et un accompagnement pour les droits de recours. De plus, il offre une série d'ateliers et de séances d'information et rend disponibles, par divers outils technologiques, des renseignements importants et outils pratiques. Le BAF a mis approximativement **107 M\$** à la disposition des étudiants.

SERVICE DE SOUTIEN ET PRÉVENTION

Principalement géré par le BAF, le Service de soutien et prévention offre des services complémentaires aux programmes gouvernementaux et aux concours de bourses, afin de gérer ou de prévenir des besoins financiers urgents et ponctuels. On peut ainsi prévenir l'abandon des études, offrir un soutien humanitaire et assurer la littératie et la santé financière. En tout, les étudiants ont eu accès à de l'aide d'une valeur d'environ **360 000 \$**. Les ressources et services offerts incluent:

- dépannage en matériel (bons de transport, bons alimentaires, fournitures scolaires, repas chauds, paniers de Noël)
- dépannage financier
- avances de fonds et ententes de paiement des frais de scolarité
- conseils en matière financière, incluant la planification financière et budgétaire, la planification du parcours d'études et la gestion de différentes dettes
- références aux organismes de services publics et communautaires
- représentations des étudiants/groupes d'étudiants pour défendre leurs intérêts et faire valoir leurs besoins en matière financière auprès des instances concernées



Bourses d'études

L'équipe des Bourses d'études gère plusieurs concours de bourses chaque année, qui représentent environ **1M\$** en bourses octroyées. En collaboration avec ses partenaires, BDRD, donateurs, fondations et unités UdeM, ce service est actif dans toutes les étapes des processus :

- identification des besoins
- développement de nouvelles bourses
- établissement de critères et processus de sélection
- promotion de concours
- gestion d'outils technologiques
- analyse de dossiers et recommandations
- suivi de boursiers, incluant versement des fonds

Il offre aux étudiants de l'information sur la disponibilité des bourses appropriées à leur profil et leur parcours particulier et donne des conseils sur leur mise en candidature par le biais d'ateliers et de séances d'information, d'outils technologiques, comme le Répertoire des bourses, et par des rencontres individuelles. Le service des Bourses d'études gère des concours propres à l'UdeM et soutient, à plusieurs niveaux, une série de concours externes; c'est un secteur en pleine croissance.



Programmes études-travail

Les Programmes études-travail gèrent les programmes du gouvernement du Québec pour les bénéficiaires ou ex-bénéficiaires de l'aide financière et pour les étudiants étrangers ne bénéficiant pas d'exemption des droits de scolarité majorée. Son objectif est d'offrir aux étudiants des emplois à temps partiel sur le campus. Pour susciter l'offre d'emploi, une subvention est allouée aux facultés, départements et services de l'UdeM afin de rembourser, en partie ou en totalité, le salaire de l'étudiant admissible qui est engagé. Ce sont principalement des emplois d'auxiliaire d'enseignement, d'auxiliaire de recherche, d'assistant technique, de moniteur, de correcteur et de surveillant d'examen qui sont comblés. Soutien et conseils sont offerts aux étudiants afin de maximiser l'employabilité et d'assurer des placements en emploi optimaux. Les Programmes études-travail ont offert **344 000\$** en subvention d'emploi.

Perspectives et principaux défis

La direction des RSÉ remarque une évolution de la clientèle : une demande croissante de services, des besoins de plus en plus complexes, des clientèles fragilisées et des dossiers particuliers pour lesquels il faut développer des réponses adaptées. Plus spécifiquement, nous notons :

- une croissance des demandes de dépannage de la part des étudiants étrangers
- une demande croissante de services dans les campus satellites
- de plus en plus de demandes de gestion de bourses par les unités académiques UdeM
- une augmentation des demandes particulières de donateurs aux bourses
- une complexification des dossiers de l'aide financière, avec des parcours d'études particuliers
- des changements de politique et de règlements à l'aide financière, qui doivent être intégrés
- des difficultés à placer les étudiants étrangers dans des postes subventionnés
- plus d'étudiants avec des difficultés particulières, en apprentissage ou santé mentale, qui nécessitent plus d'attention et de soutien, et ce, pour tous les services
- une nécessité accrue de technologies adaptées et efficaces

À la fin de l'année 2013-14, la direction a mis en place un processus de réflexion et de développement d'objectifs pour les deux prochaines années. Ces objectifs sont regroupés en trois thématiques, chaque thème ayant des objectifs de résultats concrets et un ou plusieurs membres du personnel mandaté(s) pour assurer sa réalisation. Les trois thématiques sont :

- **Fonctionnement interne**

Optimisation de processus, procédures, protocoles et outils de travail.

- **Services et clientèle**

Conception ou amélioration d'outils, analyse de besoins, changement adapté aux besoins des étudiants.

- **Partenariats et communications externes**

Augmentation de liens externes, analyse du potentiel de nouveaux partenariats dont pourraient bénéficier les étudiants, amélioration de l'efficacité et optimisation des ressources.

Vers la fin 2013-14, la direction des RSÉ a aussi entamé l'autoévaluation du Bureau de l'aide financière (incluant le Service de soutien et prévention) et compte la terminer fin 2014. Elle planifie également les processus d'autoévaluation pour les Bourses d'études et les Programmes études-travail. Certaines des recommandations qui émanent de ce processus sont intégrées au fur et à mesure qu'elles sont formulées.

Il va de soi que les RSÉ ont le défi de répondre à la demande croissante de services et d'entretenir des améliorations, avec le même niveau de ressources.



Plus de
107,6 M\$
en aide financière

L'année en chiffres

Le BAF a reçu un total de

24 771

visites et plus de

2 300

courriels.

Une augmentation

de **22%** des montants versés aux étudiants et de **17%** du nombre de boursiers.

31 dossiers étudiants traités pour des prêts américains, représentant

235 405 \$U.S.

en aide au total.

10

étudiants étrangers

ont obtenu un emploi via le programme études-travail.

L'aide financière totalise plus de

107,6 M\$,

17 000

demandes d'aide financière et

24 771

visites.

Les Ressources socio-économiques représentent presque

110 M\$

et près de

28 000

visites.

300 dossiers étudiants traités pour de l'aide financière des autres provinces, représentant plus de

1 000 000 \$

en aide au total.

Pour obtenir de l'information sur l'aide financière et des outils pratiques pour une bonne gestion financière,

400

étudiants ont participé à **35 séances d'information.**

3 255 \$

c'est le montant moyen de l'aide pour un prêt et

5 585 \$

celui pour une bourse de l'AFE.

10 491

bourses et

14 464

prêts attribués de l'AFE.

Le Concours de bourses SAÉ a reçu

2674
demandes.

273

étudiants

bénéficiaires du programme prêts et bourses ont obtenu un emploi via le **programme études-travail.**

L'équipe des Bourses d'études a géré 14 concours, **plus de**

3000

demandes de candidats, **588 boursiers** et presque

1 M\$.

Les Programmes études-travail ont traité presque

1400

dossiers et

344 000 \$.

359 630 \$

en **soutien et prévention**, dont du dépannage en matériel, du dépannage financier, des avances de fonds et des ententes de frais de scolarité pour **390 étudiants.**



Centre étudiant de soutien à la réussite

Mot de la directrice

Le Centre étudiant de soutien à la réussite est guidé par sa mission : *soutenir les étudiants dans la prise en charge et la gestion de leur projet de carrière dans une perspective de continuum, depuis leur choix de programme d'études et de débouché de carrière, à la réussite des études jusqu'à leur insertion au marché du travail*. Nous avons su cette année encore faire face à une demande toujours croissante d'accès à nos services. C'est avec engagement, ingéniosité et générosité que l'ensemble des ressources du CÉSAR s'est mobilisé afin de répondre aux besoins des étudiants et de les soutenir dans la réussite de leur projet d'études et d'intégration au marché du travail.

Favorisant l'interdisciplinarité, la complémentarité de nos ressources et la collaboration avec nos partenaires, nous avons réussi à relever les nombreux défis qui se posaient à nous et à proposer des activités d'information, de prévention et d'intervention liées à la réussite étudiante. Nos deux midis-réussite avec pour thèmes *Le dépistage précoce des étudiants en difficulté*, *Les activités d'accueil : pour une intégration réussie* et la journée du 3 décembre : *Les étudiants en situation de handicap ; une réalité qui nous concerne tous* illustrent en tout point cette démarche d'intégration et de collaboration que nous avons instaurée. Tous, équipe de la haute direction, cadres académiques, professeurs, chargés de cours, personnel des services, associations étudiantes et étudiants n'ont pas hésité et ont participé avec engagement à nos activités.



Hélène Trifiro

DIRECTRICE

Présentation des services offerts

Le CÉSAR, le réseau branché sur la réussite, c'est **7 secteurs** mettant à la disposition des étudiants différentes ressources :



Centre de communication écrite

Le Centre de communication écrite (CCE) a la responsabilité de mettre en œuvre la Politique de la maîtrise de la langue française dans les études. Par cette politique, l'UdeM veut s'assurer que tous ses diplômés puissent communiquer dans une langue correcte et rédiger des documents de qualité. Pour ce faire, le CCE fait passer les tests nécessaires aux étudiants admis pour évaluer leur maîtrise du français oral et écrit. Outre la gestion des tests, le CCE privilégie certains champs d'activités : la conception de contenus linguistiques destinés à son site web, l'animation d'un centre d'aide en français, l'offre d'ateliers de formation et d'activités diverses sur la langue et la rédaction (conférences, débats, concours de rédaction, dictées, etc.).



Information scolaire et professionnelle

Pour l'étudiant qui a choisi son domaine d'études dans lequel se diriger, mais qui ignore comment y accéder, ou pour celui qui ne connaît pas le programme d'études qui conduit à la profession qui l'intéresse, les conseillers du secteur d'Information scolaire et professionnelle (ISEP) peuvent répondre à ses questions. Une consultation en ISEP permet aux étudiants d'obtenir des renseignements sur les programmes d'études, de s'informer sur les options possibles à la suite d'un refus ou de développer des stratégies pour atteindre leur objectif de carrière.



Orientation scolaire et professionnelle

Les conseillers du secteur de l'Orientation scolaire et professionnelle aident les étudiants à préciser leurs valeurs, intérêts et aptitudes et à explorer les diverses possibilités de carrière afin de déterminer un domaine d'études ou une profession qui leur convient. Que ce soit pour un étudiant qui veut valider son choix de programme ou faire un nouveau choix, un étudiant à la maîtrise ou au doctorat qui remet en question son projet, un étudiant qui recherche des solutions à la suite d'un refus, d'un échec, d'un mauvais choix ou d'un manque de motivation, nous offrons des consultations individuelles et des ateliers pour favoriser la réflexion face au cheminement scolaire et au développement de carrière. Le Projet Télémaque offre aussi la possibilité aux étudiants de rencontrer un mentor pour vérifier leur choix de carrière sur le terrain.



Soutien à l'apprentissage

Le secteur du Soutien à l'apprentissage aide les étudiants à améliorer leurs méthodes d'étude et leurs habiletés d'apprentissage. Si un étudiant éprouve des difficultés particulières au cours de ses études — échecs, problèmes dans les méthodes d'étude, problèmes de planification et d'organisation, anxiété de performance, perte de motivation, stress aux examens, difficulté à écrire un mémoire de maîtrise ou une thèse de doctorat, préparation des exposés oraux, troubles d'apprentissage (ex. : trouble déficitaire de l'attention) — il peut rencontrer individuellement un psychologue en aide à l'apprentissage pour une approche plus personnalisée. Par ailleurs, il peut aussi, au besoin, rencontrer un neuropsychologue pour une évaluation ou un orthopédagogue pour un suivi. Des ateliers sont aussi offerts pour aider les étudiants dans leurs études.



Soutien aux étudiants en situation de handicap

Le Soutien aux étudiants en situation de handicap (SESH) offre l'appui nécessaire à tout étudiant en situation de handicap afin de l'aider à réaliser son projet d'études. Les conseillers sont spécifiquement formés pour informer, conseiller et accompagner les étudiants en situation de handicap dans l'élaboration, la réalisation et la coordination de leur plan de services. Ils conseillent et interviennent également auprès du personnel des départements et facultés en matière de services et de réglementation. Ils identifient les obstacles à l'intégration.

Le SESH propose aussi, selon les besoins, des services de transport adapté, d'interprètes oraux et gestuels, de tutorat, de prêts d'ordinateurs et d'équipements spécialisés.



Emploi

Le secteur de l'Emploi accompagne dans leur recherche d'emploi les étudiants et diplômés de l'UdeM ayant terminé depuis moins de deux ans. Les professionnels du service offrent des conseils, en consultations individuelles ou en ateliers, et assistent les étudiants dans le développement de stratégies de recherche d'emploi et de développement de carrière. Le service organise aussi plusieurs journées carrière et stands d'employeurs sur le campus qui permettent de créer des liens avec les employeurs. Le service Alerte-emploi propose, par courriel, des offres d'emploi spécialisées correspondant au domaine d'études des étudiants et diplômés ainsi que de l'information sur la tenue des événements et ateliers.

Soutien aux facultés

Le Soutien aux facultés est un service-conseil en matière de réussite étudiante. Les professionnels de ce service interviennent auprès des acteurs institutionnels, autant de la direction académique et de la vie étudiante que des facultés concernées par la réussite étudiante et par l'accès aux études. Ils favorisent la mise en œuvre de projets de soutien à la réussite étudiante, tels que Contact-Études et les programmes de tutorat.

Perspectives et principaux défis

- Utiliser davantage les réseaux sociaux et les moyens de communication électroniques pour diffuser l'information et les outils élaborés pour soutenir les étudiants.
- Mettre à jour et renouveler les outils pédagogiques utilisés lors de nos ateliers dans une perspective dynamique et d'utilisation des TIC.
- Poursuivre notre collaboration avec les départements et tous nos partenaires en créant de nouveaux ateliers répondant aux besoins des étudiants tels que: bilan et coaching pour les étudiants qui rencontrent des obstacles majeurs dans leur recherche d'emploi, atelier de soutien à l'apprentissage pour les étudiants-athlètes et pour les étudiants du programme préparatoire qui éprouvent des difficultés en mathématiques, et atelier sur les professions en relation d'aide.
- Poursuivre la démarche entreprise de transfert de la gestion des examens des étudiants en situation de handicap auprès des autres facultés de l'Université.
- Implanter un nouveau logiciel de gestion informatisée des dossiers étudiants en situation de handicap. L'obsolescence de celui que nous avons actuellement nous met en péril et le risque de pertes de données est très élevé.
- Réitérer notre journée de sensibilisation du 3 décembre quant à la réalité des étudiants en situation de handicap.
- Poursuivre nos activités de tutorat et de parrainage auprès des étudiants en situation de handicap.
- Prévoir la présentation d'un rapport d'une étude à long terme sur la remise en question des groupes d'étudiants visés par le TFA (changement des règles d'attribution de l'indice de convocation au TFA, des motifs de dispense du TFA, etc.).
- Dans le cadre de l'entente numéro un de la convention collective avec les auxiliaires d'enseignement et de recherche et les assistants techniques étudiants du SÉSUM, faire le point sur le projet pilote avec la Faculté de musique pour le dépôt des offres d'emploi sur le campus et poursuivre la démarche auprès d'autres services.
- Reprendre l'opération Contact-Études+, démarche personnalisée qui accompagne les facultés, pour certains programmes identifiés, dans la mise en lumière de données spécifiques quant au profil des étudiants et les possibles enjeux liés à la réussite.



**Près de
41 000**

**étudiants et diplômés inscrits
au site Alerte-emploi**

L'année en chiffres

1 296

étudiants ont participé aux **65 ateliers** offerts par le secteur Emploi.

4 018

entrevues passées en Information scolaire et professionnelle.

4 223

entrevues réalisées en Orientation scolaire et professionnelle.

2 400

étudiants ont participé aux **103 ateliers** offerts par le Soutien à l'apprentissage.

Près de 900

étudiants ont participé à l'ensemble des ateliers d'Orientation scolaire et professionnelle.

Les conseillers du SESH ont géré

2 861

examens.

866

étudiants en situation de handicap ont bénéficié du soutien du CÉSAR.

1 072

entrevues réalisées en Emploi.

Contact-Études a été réalisé auprès de

2 216

étudiants provenant de **28 programmes** de **5 facultés**.

179

étudiants ont participé aux ateliers d'ISEP.

1912

entrevues passées en
Soutien à l'apprentissage.

Le test de français
d'admission a été
passé par

1916

futurs étudiants.

**Plus de
500** étudiants

ont profité des stands
d'information de la
**Semaine du choix
de carrière** et des
**Midis orientation et
développement de
carrière** aux campus
de Laval et de Montréal
pour obtenir réponse
à leurs questions.

Le CCE
a donné

489

heures de
tutorat à
93 étudiants.

1808

personnes ont participé
aux **55 ateliers** du CCE.

**Près de
41 000**

étudiants et diplômés
(jusqu'à 2 ans) sont inscrits
au site Alerte-emploi et
ont eu accès à **5043 offres
d'emploi.**

2400

étudiants ont passé
le **test de français**
Laval-Montréal, qui
permet de vérifier ses
connaissances sur la
norme du français écrit.

7

journées carrières ont été
organisées sur le campus avec
187 employeurs participants
et **17 stands** individuels
d'employeurs.

101 étudiants

ont pu clarifier ou
consolider leur
projet de carrière
en rencontrant un
professionnel de la
profession visée via
le **projet Télémaque.**



Centre de santé et de consultation psychologique

Mot de la directrice

Guidée par sa mission d'*offrir des services intégrés de première ligne en santé mentale et physique afin de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être des étudiants*, l'équipe du Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP) n'a ménagé aucun effort pour améliorer ses services et répondre le plus adéquatement possible aux besoins de sa clientèle.

Pour le personnel du CSCP, un étudiant en santé a plus de chance de réussir son parcours académique, et c'est dans cet esprit que travaille chaque membre de l'équipe.

La richesse du CSCP de l'Université de Montréal est qu'il regroupe, sous un même toit, une variété de professionnels compétents, disponibles et soucieux du bien-être des étudiants du campus.

Aussi, bien que l'année 2013-2014 ait encore été marquée par d'importants travaux de rénovation au pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit, qui ont causé quelques désagréments tant à la clientèle qu'aux employés, je tiens à remercier l'ensemble du personnel pour sa grande capacité d'adaptation et son souci de toujours offrir le meilleur service à la clientèle en toute circonstance.

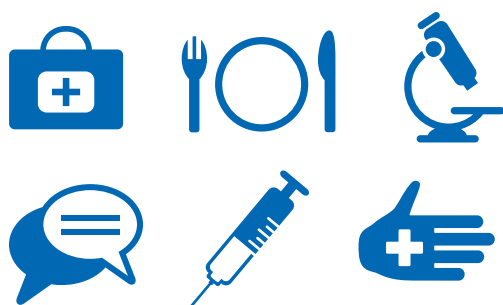


France McKenzie
DIRECTRICE

Présentation des services offerts

Être attentif à son mieux-être, c'est aussi une forme de réussite! Bien que la majorité des services du Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP) offerts aux étudiants soit des consultations individuelles, de nouvelles activités de groupe ont été développées cette année pour répondre à des besoins particuliers. Diverses activités de prévention ont aussi été déployées sur le campus.

L'approche interdisciplinaire et la proximité des professionnels dans un même lieu physique favorisent une offre de services intégrés, accessibles et continus.



Consultations individuelles

- Consultation médicale avec ou sans rendez-vous
- Vaccination des étudiants en stage dans le milieu de la santé
- Vaccination contre la grippe saisonnière
- Soins et services infirmiers (soins de plaie, test de grossesse, lavage d'oreilles, etc.)
- Prévention des ITSS et vaccination contre le VPH
- Consultation en nutrition
- Suivi nutritionnel des étudiants inscrits au programme TDAH du CÉSAR
- Consultation psychologique (au CSCP, au Campus de Laval et à la Faculté de médecine vétérinaire)
- Consultation en physiothérapie (évaluation, suivi, programme d'exercices)
- Ligne 1-PSY pour le personnel de l'UdeM qui s'inquiète pour un étudiant en détresse
- Accès à un service de laboratoire médical offert par les laboratoires GAMMA-DYNACARE

Perspectives et principaux défis

Après avoir investi beaucoup de ressources dans les infrastructures (rénovations des espaces, nouvelles technologies de l'information, dossier électronique), les défis de l'année 2014-2015 seront davantage axés sur les pratiques professionnelles, l'organisation des services et notre capacité à répondre rapidement aux besoins d'une clientèle de plus en plus nombreuse. Parmi les défis et objectifs, notons :

- Convenir d'une entente pour les services de santé physique avec Polytechnique et HEC Montréal et être en mesure de répondre à la demande.
- Revoir l'organisation des services médicaux et infirmiers.
- Augmenter l'offre de services au campus de Laval (psychologie, nutrition).
- Former les professionnels et offrir de nouvelles activités de groupe selon l'approche méditation pleine conscience.
- Évaluer notre capacité à offrir des services à la Faculté de médecine en Mauricie.
- Diminuer le délai de réponse aux appels téléphoniques.
- Utiliser l'ensemble des fonctionnalités du dossier électronique et diminuer de 25 % l'utilisation du papier.
- Recruter deux nouveaux médecins pour être en mesure de répondre à cette demande.
- Diminuer les goulots d'étranglement à la clinique sans rendez-vous.
- Diminuer à 5 % le pourcentage de clientèle externe en soins médicaux.

L'année en chiffres

1350

consultations pour
la **vaccination** offertes
aux stagiaires de la santé.

Les nutritionnistes
ont offert

567
consultations.

19 étudiants

ont fait partie du
groupe de soutien
des **troubles**
alimentaires.

16 518

consultations médicales.

50

étudiants
ont profité de
l'atelier **choc**
culturel.

Les activités de
groupe du CSCP
ont touché

1314
étudiants.

952

consultations
en soins
infirmiers.

82

appels à la
ligne 1-PSY.

Des **vaccins**
contre la
grippe ont
été donnés à

653
étudiants.

126

étudiants ont participé à la **remise en forme**.

1194

personnes ont fait de nouvelles demandes de consultations psychologiques et **10 040 suivis ont été effectués**.

606

étudiants ont cuisiné lors des **duels culinaires**.

1069

consultations en physiothérapie.

35

étudiants ont participé à l'atelier **mangé sensé**.

9

étudiants ont fait une **psychothérapie de groupe**.

Grâce à l'**atelier de prévention**,

181

étudiants ont été sensibilisés à la violence.

La **conférence sur le suicide** a attiré

267

étudiants.

21

étudiants ont fait partie du groupe de soutien des **troubles du sommeil**.

