SAE

Services aux étudiants

Un **PLUS** pour mes études

Rapport annuel

2009-2010

Université de Montréal

Mot du directeur général

C'est avec grand plaisir que je vous présente ce premier rapport annuel des Services aux étudiants. Fruit du travail de l'ensemble de nos personnels, il permet de rendre compte de la relance des SAE dans la foulée de l'entente sur le financement des services conclue en 2008 avec les représentants des étudiants.

Plus que jamais, les SAE offrent aux étudiants une large gamme de services qui les accompagnera tout au long de leur parcours universitaire, en favorisera la réussite et fera de la période passée à l'Université une expérience enrichissante, propice à la fois à l'apprentissage et au développement personnel. Nous participons ainsi à la volonté du recteur de faire de l'Université un milieu de vie agréable, stimulant et accueillant.

En poste depuis juin 2009, j'ai fait miens les nombreux défis auxquels font face les SAE. L'équipe d'expérience, dynamique et dévouée qui m'entoure a retroussé ses manches afin de développer et mieux intégrer nos services.

Ainsi nous avons mené à terme la réorientation de la mission du Centre de santé et de soutien psychologique maintenant recentré sur les besoins et réalités de la communauté universitaire. Le Centre de soutien aux études et au développement de carrière est maintenant reconnu comme un expert incontournable de la réussite des étudiants et de leur projet d'étude et de carrière. Nous accompagnons un nombre grandissant d'étudiant dans la recherche des moyens financiers qui leur sont nécessaires. Avec nos partenaires facultaires et étudiants, nous accueillons encore plus d'étudiants aux besoins d'accueil et d'intégration toujours plus variés.

Retrouver, après plus de 32 ans, mon alma mater et contribuer à son développement constitue une grande joie. J'aimerais remercier les membres du personnel de leur accueil chaleureux. Ensemble, nous pourrons insuffler un vent de fraîcheur dans la vaste étendue des services de qualité que nous proposons déjà à notre clientèle première, les étudiants de l'Université de Montréal.

Jean-Louis Richer
Directeur général
Services aux étudiants

Énoncé de mission

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.

Vision

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

Clientèle

Les Services aux étudiants s'adressent en premier lieu aux étudiants de l'Université de Montréal. Certains services sont également offerts aux étudiants des écoles affiliées (HEC Montréal et Polytechnique), à la communauté universitaire et au public externe.

Revue de l'année 2009-2010

Été 2009

Le mois de juin débute en beauté avec la nomination de Madame Lucie Dauphin à titre de directrice du Centre de santé et de consultation psychologique, qui confirme la volonté de regrouper et consolider les services dans le domaine de la santé. Les différents services mettent la touche finale à la préparation de la rentrée et des activités d'accueil des étudiants en septembre.

Automne 2009

En collaboration avec le secteur de la Vie étudiante, l'ensemble des SAE et de la FAÉCUM, plusieurs actions ont été réalisées pour la rentrée de septembre 2009 sous le thème Bons Jours Campus. Afin de soutenir les milliers de nouveaux étudiants qui déferlent chaque année, nous avons mis en place le Bureau de soutien aux nouveaux étudiants. Ces derniers peuvent maintenant compter sur une ressource dédiée à faciliter leur adaptation à la vie universitaire et leur fournir assistance et conseils tout au cours de leur première année d'études. Il en va de même avec les étudiants étrangers vivant leur premier contact en sol montréalais, dont plus de 1 000 ont participé aux séances d'accueil.

Le Grand Bazar était de retour cette année, au grand bonheur des étudiants. Bien ancré dans la philosophie du développement durable, cette activité permet de donner 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).

Le service des Activités culturelles a offert près de 400 activités, dans les domaines des arts visuels, cinéma et médias, communication, danse, langues, mode et création, musique, photographie, radio, théâtre, vidéo.

La Maison internationale a tenu sa Semaine de l'éducation internationale permettant de faire connaître aux étudiants tous les programmes de stage à l'étranger. Près de 470 étudiants sont allés poursuivre leur projet d'études dans différents pays.

Le projet Interordre qui consiste à faciliter le passage du collégial à l'université pour les étudiants ayant des troubles d'apprentissage, d'attention, de développement ou des troubles de santé mentale (en collaboration avec le Cégep du Vieux-Montréal, le Collège Montmorency et l'UQAM) s'est concrétisé cet automne : les comités sont en place et préparent les actions requises pour ce grand projet, dont le financement sur 3 ans a été obtenu au printemps 2009.

L'Action humanitaire et communautaire a tenu sa 15e campagne des paniers de Noël recueillant plus de 55 000 $, permettant ainsi la distribution de 275 paniers de Noël à des étudiants (et leur famille) dans le besoin, soit 25 paniers de plus que l'objectif visé.

Le Programme Études-famille a été élaboré avec l'Association Cigogne, la FAÉCUM et le Baluchon afin d'offrir un soutien aux parents-étudiants. Un salon Études-Famille a été organisé à la mi-novembre, une première activité fort prometteuse. L'intégration des services se fait de plus en plus sentir avec la participation du CSEDC, du BAF et du CSCP.

Avec la mise en place du nouveau Centre de santé et de consultation psychologique, de nombreuses activités de prévention adaptées aux besoins ont eu lieu en santé, nutrition et psychologie.

Trois Journées Carrière, avec kiosques sur le campus et présence d'employeurs, ont pu donner un aperçu du marché du travail dans leur domaine, aux étudiants actuels.

« Plus de 1 000 personnes ont participé aux séances d'accueil pour les nouveaux étudiants. »

Hiver-Printemps 2010

On ne peut passer sous silence la crise qui a sévi à Haïti à la suite du tremblement de terre. Cette situation désarmante qui a touché la planète tout entière, a eu une répercussion importante sur toute la communauté universitaire. Que ce soit des collègues de travail et leur famille, des étudiants localisés ici à Montréal ou encore en stage là-bas, tous se sont mobilisés pour leur venir en aide. En collaboration avec le vice-rectorat et le registrariat, un ensemble de mesures pour soutenir les 75 étudiants haïtiens ainsi que d'autres étudiants sur place ont été mises de l'avant : une cellule de soutien psychologique a été créée, le Bureau de l'aide financière a accordé plusieurs montants d'argent en aide d'urgence notamment.

Le début février est animé, depuis 20 ans, par la Semaine interculturelle, organisée par l'AHC et d'autres partenaires. Du 8 au 12 février plusieurs étudiants ont assisté aux différents ateliers, projections, expositions et à la soirée de clôture tout en chaleur qui démontrent bien un dynamisme de la vie étudiante sur le campus.

Du côté de la santé, la pandémie de grippe A (H1N1) a permis d'actualiser le programme de vaccination selon les directives de la santé publique. Aussi, 449 vaccins contre l'influenza ont été administrés aux étudiants.

Les SAE ont aussi participé à la journée Portes ouvertes de l'hiver. Et pour permettre à nos futurs diplômés de se tailler une place de choix sur le marché du travail, quatre Journées Carrière ont été organisées, suscitant un vif intérêt de la part de nos étudiants.

Le mois de mars a été marquée par la grève des chargés de cours, ce qui a eu des répercussions importantes pour les étudiants étrangers et ceux bénéficiant d'un prêt. Le Bureau de l'aide financière a effectué plusieurs représentations auprès des différentes instances gouvernementales pour la minimisation des impacts de l'annulation ou de l'abandon de cours.

C'est avec fierté que le service des Activités culturelles a orchestré U de M en spectacle, présenté dans le cadre de Univers-cité en spectacle, et ce après plusieurs années d'absence. Malgré les courts délais, ce fut un beau succès qui servira de tremplin à la prochaine édition.

L'année s'est terminée avec le départ à la retraite de Madame Lise Lamarche, technicienne en coordination de travail de bureau, après 42 ans de loyaux services.

Centre de soutien aux études et développement de carrière (CSEDC)

Information scolaire et professionnelle
Orientation scolaire et professionnelle
Soutien à l'apprentissage
Emploi

En adéquation avec la mission des SAE, et plus particulièrement en égard à la persévérance et à l'essor professionnel, le Centre de soutien aux études et de développement de carrière (CSEDC) de l'Université de Montréal soutient l'étudiant dans la prise en charge et la gestion de son projet de carrière dans une perspective de continuum, depuis son choix de programme d'études et de débouché de carrière, à la réussite des études jusqu'à son insertion au marché du travail. Pour ce faire, une équipe de professionnels est disponible pour assister les étudiants dans toutes les étapes de leur cheminement scolaire et professionnel : conseillers en information scolaire et professionnelle, conseillers en orientation, conseillers en emploi et psychologues en aide à l'apprentissage.

Voici les principales réalisations, accompagnées de quelques statistiques de fréquentation des services du Centre de soutien aux études et de développement de carrière des Services aux étudiants pour l'année 2009-2010.

Faits saillants 2009-2010

Secteur Information scolaire et professionnelle

Notre centre d'information scolaire et professionnelle (ISEP) a accueilli 3 725 personnes, soit 2 % de plus que l'an passé. Les conseillers ont réalisé 2 928 entrevues de consultation auprès de ces personnes, une hausse de 13 % par rapport à l'an dernier où 2 592 entrevues avaient été réalisées.

NOUVELLES DEMANDES (ENTREVUES)

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	324	335
Étudiants	1 341	1 624
Hors SAE	6	10
Externes	921	959
Total	**2 592**	**2 928**

Constats

Les étudiants consultent davantage pour connaître les meilleures stratégies pour entrer dans un nouveau programme. De même, la clientèle se diversifie par la présence des nouveaux arrivants qui souhaitent intégrer les études supérieures.

« Les demandes d'entrevue sont en hausse au CSEDC. »

Gestion des ressources

Après 23 années de services exceptionnels Réjean Dumoulin, le coordonnateur du secteur ISEP nous a quittés en février 2010.

Dans ce contexte, nous avons entrepris le processus de dotation afin de combler deux postes : ce poste de coordonnateur du secteur de même qu'un départ à la retraite d'une des commis.

Secteur Orientation scolaire et professionnelle

Du côté de ce secteur, nous notons une croissance du nombre de demandes de consultations (8 %) et du nombre d'entrevues réalisées (11 %). Fait remarquable, ces hausses se situent du côté des étudiants. De 732 demandes l'an passé, nous avons eu en septembre 2010, 870 demandes de consultation. Même chose pour les entrevues, la hausse est nettement du côté des étudiants 2 760 versus 2 314 (19 %).

NOUVELLES DEMANDES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	76	63
Étudiants	732	870
Hors SAE	9	5
Externes	381	354
Total	**1 198**	**1 292**

NOUVELLES D'ENTREVUES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	299	253
Étudiants	2 314	2 760
Hors SAE	30	18
Externes	1 059	1 084
Total	**3 702**	**4 115**

Constats

Les étudiants, pour plusieurs, présentent des problématiques plus lourdes que ce soit en lien avec des troubles de santé mentales ou des troubles d'apprentissage. Les processus sont plus longs et demandent la maîtrise de compétences encore plus pointues. Les conseillers en orientation travaillent étroitement avec l'équipe en soutien à l'apprentissage de même qu'avec l'équipe des psychologues du Centre de santé et de soutien psychologique.

Gestion des ressources

Une nouvelle conseillère en orientation a été embauchée de même que plusieurs nouveaux contractuels sont venus compléter l'équipe.

Secteur Soutien à l'apprentissage

Avec la présence croissante des populations émergentes dans notre institution – Troubles d'apprentissage (TA), Trouble du déficit de l'attention (TDAH), Trouble envahissant du développement (TED) et les Troubles graves de santé mentale (TGSM) le nombre de demandes de consultation et d'entrevues ont connu une hausse importante.

En effet, de 188 demandes de consultation en 2008-2009, nous sommes passés à 228 demandes en 2009-2010. C'est une hausse de 21 %. Cette hausse n'est évidemment pas attribuable qu'aux populations émergentes ; selon nos données 14 % environ de nos demandes proviendraient de ces populations. En ce qui concerne les entrevues, nous notons là aussi une augmentation : de 614 entrevues de consultation en 2008-2009, nous en avons réalisées 754 en 2009-2010, soit une hausse d'environ 23 %.

NOUVELLES DEMANDES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	3	4
Étudiants	171	212
Hors SAE	3	3
Externes	11	7
Total	**188**	**226**

NOUVELLES D'ENTREVUES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	25	12
Étudiants	570	701
Hors SAE	7	17
Externes	12	24
Total	**614**	**754**

« Nous remarquons une augmentation des besoins de consultation en aide à l'apprentissage, toute clientèle confondue. »

Constats

Dans ce secteur, nous remarquons une augmentation des besoins de consultation en aide à l'apprentissage toute clientèle confondue (avec ou sans troubles), une augmentation de la commorbidité des diagnostics qui complexifie les processus d'intervention et demandes pour des évaluations diagnostics qui confirment la présence de troubles d'apprentissage ou d'autres types de troubles.

Un modèle d'évaluation et d'intervention qui s'appuie sur le dépistage a été élaboré et cette expérience s'avère concluante.

Gestion des ressources

Afin de répondre adéquatement à cette situation, une neuropsychologue ainsi qu'un orthopédagogue ont été embauché à raison d'une journée semaine. Une étroite collaboration avec le BSESH afin de favoriser la circulation de l'information et le meilleur service qu'il soit.

Secteur Emploi

Du côté du secteur Emploi, nous avons connu une hausse des demandes de consultations et du nombre d'entrevues.

NOUVELLES DEMANDES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	99	124
Étudiants	452	448
Externes	2	3
Rédaction	26	35
Total	**579**	**610**

NOUVELLES D'ENTREVUES

	2008-2009	2009-2010
Diplômés	220	251
Étudiants	616	688
Externes	1	2
Rédaction	43	64
Total	**880**	**1 005**

Nous avons avons aussi augmenté le nombre d'étudiants et de diplômés de moins de deux ans inscrits sur notre site « alerte-emplois ». De 18 283 au printemps 2009, il a atteint 22 410 au printemps 2010. En plus d'être apprécié par notre clientèle qui reçoit des offres ciblées, il est très utilisé par les 6 893 employeurs inscrits qui y ont déposé 5 392 offres d'emploi.

Nous avons poursuivi les Journées Carrière en les positionnant par secteur d'activités et en développant les Journées Carrière à l'international. Au total, 7 Journées Carrière ont été organisées pour lesquelles 213 employeurs ont participé.

De plus, 64 ateliers ont été proposés à 583 étudiants de même que 21 ateliers dans les départements qui ont pu rejoindre 461 étudiants.

Constats

Les employeurs apprécient davantage les Journées Carrière qui incluent tous les cycles d'études. Les départements apprécient le service personnalisé offert par le secteur, en lien avec l'employabilité de leurs étudiants.

Gestion des ressources

De quatre conseillères à l'automne 2008, il n'en restait que deux à l'automne 2009. Nous avons pu compter sur l'appui du personnel en place pour maintenir nos activités tout en travaillant très fort sur le recrutement de personnel. Nous avons finalement consolidé le secteur au printemps 2010.

En complément...

Cette année, en collaboration avec nos collègues du Registrariat, nous avons piloté le projet Contact-Études, une démarche qui permet aux étudiants de réfléchir à leur parcours d'études et aux conditions nécessaires ou utiles pour s'orienter vers la réussite. Ainsi, 23 programmes de 6 facultés ont participé. Des 2 313 étudiants ciblés, 1 875 ont été rejoints et 1 323 ont accepté de parler de leur expérience de première année d'études.

Comme par les années passées, nous avons poursuivi notre implication dans les journées d'accueil, les semaines de prévention, les journées Portes ouvertes, le salon des études ainsi que le CEFES, la FESP et plusieurs facultés.

Toutes ces implications dans la communauté universitaire visent à soutenir les étudiants dans la réussite de leur parcours d'études.

Perspectives 2010-2011

- Concrétiser les démarches d'amélioration des espaces de nos locaux au 2101, boul. Édouard Montpetit ;
- Consolider le secteur Emploi et maintenir la réorientation des Journées Carrières et maintenir l'intégration de nos activités (conférences, ateliers et kiosques) ;
- Consolider les secteurs OSEP et ISEP et implanter de nouvelles pistes d'intervention ;
- Développer une plus grande expertise pour les clientèles dites émergentes ainsi que celle internationale ;
- Doubler le temps de présence de la neuro-psychologue et l'orthopédagogue, pour faire face à l'augmentation de la clientèle émergente ;
- Poursuivre les collaborations avec les facultés, services, associations étudiantes et partenaires internes et externes.

Consolidation
Développement
Collaboration
Intervention
Implication

Ressources socio-économiques

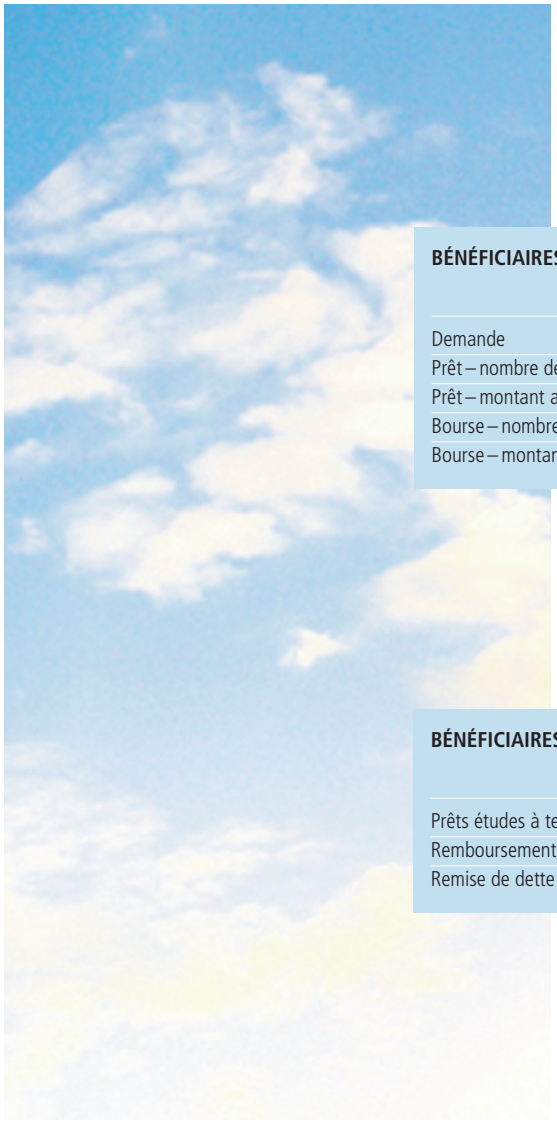
Bureau de l'aide financière
Bureau des bourses d'études
Bureau du programme études-travail
Bureau du logement hors campus

Ayant comme objectif principal de favoriser tous nos étudiants pour l'obtention des ressources socio-économiques nécessaires à la réussite de leur projet d'études, nous avons poursuivi nos efforts dans l'atteinte de cet objectif. Cette direction regroupe les services du Bureau de l'aide financière, le Bureau des bourses d'études, du Bureau du programme études-travail ainsi que le Bureau du logement hors-campus.

Faits saillants 2009-2010

Bureau de l'aide financière

D'entrée de jeu, il est essentiel de préciser l'offre du Bureau d'aide financière. En plus d'être le principal interlocuteur dans la gestion du Programme de prêts et bourses de l'Aide financière aux études du MELS, le BAF joue un rôle incontournable dans la gestion des autres formes d'aide financière offertes aux étudiants : l'allocation d'aide d'urgence, des bons alimentaires, l'implication dans la gestion des autres formes d'aide financière (étudiants étrangers, paniers de Noël).



Aide financière aux études

L'année 2009-2010 fut sous le signe de l'accroissement de l'achalandage, du développement des expertises et de la gestion d'évènements extraordinaires.

En effet, 11 281 étudiants ont obtenu une aide financière en vertu du Programme de prêts et bourses de l'Aide financière aux études (MELS), soit 86 % des étudiants ayant fait une demande. L'aide accordée aux étudiants des campus de Montréal et de Mauricie de l'U de M a totalisé 73,7 M $.

Même si le nombre de bénéficiaires augmente, le portrait de notre clientèle au Programme de prêts et bourses est relativement stable.

BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME DE PRÊTS ET BOURSES

	2008-2009	2009-2010	ÉVOLUTION
Demande	12 371	13 178	+ 807 (6,5 %)
Prêt – nombre de bénéficiaires	10 551	11 106	+ 555 (5,2 %)
Prêt – montant aide moyen	3 214 $	3 139 $	- 75 $ (2,4 %)
Bourse – nombre de bénéficiaires	7 233	7 823	+ 590 (8,2 %)
Bourse – montant aide moyen	4 837 $	4 960 $	+ 123 $ (2,5 %)

- 58 % sont sans contribution d'un tiers (58 % pour 2008-2009) ;
- 16 % ont au mois un enfant à charge (15 % pour 2008-2009) ;
- 67 % sont canadiens de naissance (69 % pour 2008-2009).

BÉNÉFICIAIRES DES AUTRES PROGRAMMES DE L'AFE

	2008-2009	2009-2010	
Prêts études à temps partiel	258	270	+ 12 (4,6 %)
Remboursement différé	131	155	+ 24 (18,3 %)
Remise de dette	97	129	+ 32 (33 %)

Le Bureau de l'aide financière est sensible à l'importance de ces programmes pour nos étudiants et désire les promouvoir davantage.

Bureau des bourses d'études

Le Concours de bourses d'études SAE 2009 a connu un succès record. Tous les conseillers du Bureau de l'aide financière ont participé à l'évaluation des candidatures. Le processus est rigoureux et objectif.

- 207 bourses ont été remises soit 38 de plus qu'en 2008. L'accroissement est dû aux nouvelles bourses de soutien financier.
- Le nombre de candidatures reçues a augmenté considérablement.

CANDIDATURES ADMISSIBLES À UNE BOURSE D'ÉTUDES

	NOMBRE DE CANDIDATURES ADMISSIBLES 2008	NOMBRE DE CANDIDATURES ADMISSIBLES 2009	VARIATION
Bourses d'excellence	1 256	1 434	+ 178 (14 %)
Bourses d'études et de soutien financier	1 062	1 698	+ 636 (60 %)
Bourses spécialisées pour étudiants en situation de handicap	42	71	+ 29 (69 %)

- Près de 1 000 étudiants ayant fait une demande de bourse de soutien financier déclarent disposer d'un niveau de ressources inférieur au montant établi par Ressources humaines et Développement social Canada pour le coût de la vie d'un étudiant à Montréal.

« Le concours des bourses SAE 2009 a connu un succès record. »

Le Bureau des bourses d'études gère le volet administratif des bourses du Programme des sports d'excellence de l'U de M. Les bourses, dont la valeur totalise 163 801 $, ont été remises à 145 athlètes des Carabins.

C'est avec plaisir qu'à l'hiver, le Bureau des bourses d'études a accepté le mandat de coordination des activités du Concours Force Avenir. Un travail a été amorcé pour permettre à plus d'étudiants de l'U de M de s'illustrer à ce concours valorisant l'engagement social. Trois de nos étudiants ont été retenus finalistes et une a été couronnée Personnalité 1er cycle.

Bureau du programme études-travail

Le programme études-travail encourage l'embauche, sur le campus, d'étudiants en situation financière difficile pour du travail à temps partiel. Le montant de 320 000 $ accordé par l'Aide financière aux études a été pleinement utilisé pour subventionner en partie le travail de 294 étudiants. La subvention défraie 50 % du salaire payé, jusqu'à concurrence de 7 $ / heure.

Bureau du logement hors campus

En périodes de rentrée scolaire, le local est fort fréquenté par nos étudiants puisque les 10 ordinateurs, les 2 téléphones et le personnel mis à la disposition de nos étudiants ont peine à suffire.

Offres de logements affichées sur le site Web du Bureau du logement hors campus

- 3 892 annonces d'appartements à louer ou à partager et de chambres à louer ont été placées sur notre site. 440 personnes nous ont confirmé sur une base volontaire avoir loué à un étudiant de notre institution.
- À l'hiver 2010, à la demande de la Faculté de médecine vétérinaire, il fut convenu d'adapter le site Web et la banque de données afin d'étendre le service à la région de St-Hyacinthe.

Perspectives 2010-2011

- Poursuivre la réorientation du Bureau de l'aide financière afin qu'il soit voué à tous nos étudiants éprouvant des difficultés financières ;
- Maximiser l'obtention par nos étudiants des ressources mises à leur disposition (Programme de prêts à temps partiel, Programme de remise de dette, dérogation, bourse, conseils, etc.). Faire connaître les services et les ressources. Réduire les mythes et perceptions basées sur des informations erronées ;
- Informer et outiller les étudiants en matière financière afin d'améliorer la gestion de leurs ressources et réduire les impacts négatifs sur leur parcours d'études (stress, endettement, étirement de la durée des études) ;
- Doter le poste de responsable du Bureau de l'aide financière et intégrer efficacement la nouvelle offre de services et augmenter, si possible, les ressources au Bureau de l'aide financière et au Bureau des bourses d'études et offrir à ces services un environnement de travail adéquat ;
- Améliorer nos processus, nos outils de communications, nos répertoires en ligne et nos connaissances afin d'optimiser l'aide apportée à nos étudiants.

Réorientation
Maximisation
Amélioration
Accessibilité
Perception positive
Gestion

Centre de santé et de soutien psychologique (CSCP)

Secteur médical
Secteur psychologique
Secteur nutrition
Secteur physiothérapie
Secteur vaccination et soins infirmiers

Le Centre de santé et de consultation psychologique offre des services intégrés de première ligne en santé mentale et physique afin de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être auprès des clientèles ciblées, favorisant leur épanouissement psychologique, physique et social. Il actualise les programmes de prévention et de promotion adaptés aux besoins.

La dernière année s'est vue teintée de toute part du thème de la consolidation : consolidation des services, consolidation des ressources en vue d'une offre de services intégrés de première ligne.

Un des principaux défis du CSCP a été de recentrer son mandat sur la clientèle universitaire (étudiants de l'U de M), réorientant par la même occasion sa mission en faisant davantage de place aux activités de prévention. Le travail d'équipe et l'approche multidisciplinaire sont davantage mis de l'avant.

Faits saillants 2009-2010

Volet médical

L'orientation privilégiée de desservir la communauté universitaire a amené la mise en place des mesures nécessaires dans le respect des règles déontologiques auxquelles sont soumis les médecins afin de référer la clientèle externe auprès d'autres ressources. De nombreuses rencontres avec les personnes concernées (médecins, infirmières, agentes de secrétariat) ont permis de définir les règles de fonctionnement pour la consultation médicale avec et sans rendez-vous, les actions à poser selon les rôles et responsabilités de chacun, les mécanismes de références de la clientèle externe et la gestion des insatisfactions.

Quelques données

(1er juin au 31 mai)

- En mai 2008 : 41 % clientèle externe (7 146 visites) et 59 % clientèle ciblée (10 282 visites)
- En mai 2009 : 30 % clientèle externe (5 585 visites) et 70 % clientèle ciblée (13 030 visites)
- En mai 2010 : 20 % clientèle externe (3 356 visites) et 80 % clientèle ciblée (13 423 visites)

De plus, nous avons diminué la durée du temps d'attente par l'établissement de critères de priorisation et de triage par l'infirmière.

Également, le médecin psychiatre a diminué sa disponibilité de septembre 2009 à avril 2010. Nous notons 389 entrevues en 2008-2009 comparativement à 264 en 2009-2010. Le pourcentage d'étudiants rencontrés cette année a toutefois été supérieur à l'année précédente (70 % vs 57 %).

Cinq semaines thématiques ont été préparées sous les thèmes de prévention de l'anxiété, de la solitude, du suicide et de la dépression, ainsi que des ITSS et relations amoureuses, diffusées par des présences en kiosque sur le campus, dépliants et capsules sur le Web.

Les kiosques Écoute-référence, en collaboration avec l'AHC, ont permis de joindre 4 500 étudiants. La formation et l'encadrement des pairs aidants ont fait partie des mandats du secteur psychologie.

Gestion des ressources

Au cours de la dernière année, un médecin omnipraticien s'est joint à l'équipe pour une équipe totale de six médecins omnipraticiens et trois médecins spécialistes (dermatologie et psychiatrie). Nous avons également renouveler les contrats individuels des médecins selon des critères bien précis dont l'intérêt à pratiquer dans une équipe multidisciplinaire, avec prise en charge d'une clientèle et l'adhésion aux orientations de la Direction des SAE.

Volet nutrition

Ce secteur démontre une baisse d'activités. Les nouvelles demandes se chiffrent à 170 comparativement à 196 l'année précédente. De plus, 390 entrevues ont été effectuées comparativement à 429 en 2008-2009. Un remaniement de ce secteur pour faciliter l'intégration explique sans doute la baisse de fréquentation.

Des activités de prévention en nutrition publique ont été élaborées : *Sport et alimentation*, *Végétarisme* et *Difficile de bien manger* en fin de session, déclinées en capsules sur le site Web, en dépliants et en ateliers de cuisine.

Gestion des ressources

Un poste de nutritionniste a été comblé à la suite d'une démission.

Volet physiothérapie

Nous répondons principalement à des problèmes reliés au rachis cervical et lombaire (70 %) et aux blessures dites sportives (30 %). Pour 2009-2010, ce secteur a pu compter sur une seule ressource professionnelle contrairement à 2008-2009 ou un contractuel à temps partiel a été présent la moitié de l'année.

	2008-2009*	2009-2010	VARIATION (%)
Nouvelles demandes	330	426	29 % de +
Nombres entrevues / traitements	1 980	1 488	25 % de –

* Il faut noter qu'en 2008-2009, un physiothérapeute contractuel à raison de 3 jours / semaine était présent jusqu'en décembre 2008.

« La volonté d'offrir des services intégrés s'est maintenant concrétisée. »

Volet vaccination et soins infirmiers

Une grande partie de la clientèle est constituée d'étudiants provenant des facultés suivantes : nutrition, optométrie, ergothérapie, audiologie / orthophonie, pharmacie, physiothérapie, sciences infirmières, médecine dentaire, médecine. Quelque 847 dossiers vérifiés et suivis de vaccination effectués (1 485 vaccins administrés). Au 31 mai 2010, la démarche d'évaluation des carnets de vaccination, de suivi et de vaccination est entièrement sous le leadership du Centre de santé et de consultation psychologique.

Ce secteur a grandement été sollicité en raison de la grippe A (H1N1) ayant à élaborer et diffuser le plan d'action en cas de pandémie.

Gestion des ressources

Un poste d'infirmière bachelière laissé vacant a été comblé.

En complément...

La volonté d'offrir des services intégrés s'est maintenant concrétisée. Une grande mobilisation des ressources a été nécessaire à l'atteinte des objectifs. Le travail d'équipe et l'approche multidisciplinaire sont placés de l'avant afin de mettre à profit les compétences de chacun grâce à un partage optimal des tâches et des responsabilités. Tous les professionnels sont mis à contribution afin d'améliorer et de développer le réflexe de référence à l'interne.

La création d'un secrétariat unique, exigeant des efforts importants dans la dotation et la stabilisation du personnel de secrétariat, a permis de se doter d'un véritable centre d'appels davantage adapté aux nouveaux besoins.

Les nombreuses collaborations avec les partenaires internes (Ma santé au sommet, AHC, CSEDC, BAF, BSESH, Services alimentaires Chez Valère, Service de vie en résidence, Facultés et départements) sont certes maintenues, mais bonifiées.

Perspectives 2010-2011

- Poursuivre la consolidation de la structure organisationnelle ;
- Poursuivre la réorganisation des services dans l'optique de services intégrés de première ligne ;
- Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services ;
- Poursuivre le développement et l'ajustement de la programmation.

Structure organisationnelle
Intégration
Développement
Accessibilité
Première ligne

Accueil et intégration

Bureau de soutien aux nouveaux étudiants
Bureau des étudiants internationaux
Maison internationale
Activités culturelles
Action humanitaire et communautaire
Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap

Chacune des unités est à pied d'oeuvre pour offrir aux étudiants un accueil chaleureux, convivial et un environnement qui les soutienne dans leur apprentissage scolaire. En fournissant des services d'accueil et de soutien adaptés aux besoins diversifiés de notre population étudiante, en proposant une vie étudiante riche et dynamique, un environnement qui incite à la persévérance et à la réussite scolaire, nous plaçons continuellement l'étudiant au centre de notre action et contribuons à son épanouissement.

L'année 2009-2010 s'est déroulée sous le signe de la consolidation. Nous avons redéployé l'ensemble des activités suspendues l'année précédente.

Faits saillants 2009-2010

Bureau de soutien aux nouveaux étudiants

Créé en août 2009, ce service a rapidement pris sa place en participant aux Bons Jours Campus, en organisant des séances d'accueil et d'orientation dont certaines en anglais, des visites guidées du campus, en participant aux activités d'accueil de plusieurs facultés et départements, en développant d'un site Web et d'une page Facebook, riche des collaborations avec le Bureau des admissions et du recrutement. Près de 10 000 étudiants effectuent leur rentrée universitaire et la création de ce service a démontré qu'un besoin était bel et bien présent. Ce nouveau service facilite l'intégration des étudiants dans leur nouvelle vie universitaire et ainsi contribue à la réussite scolaire de ces derniers.

Bureau des étudiants internationaux / Maison internationale

Le BEI s'emploie à fournir soutien et appui à l'arrivée des étudiants internationaux et tout au long de leur parcours. À cette fin, il propose diverses ressources, services et ateliers pour faciliter leur intégration, leur adaptation autant du point de vue universitaire que des exigences gouvernementales.

REPRÉSENTATION DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

	2008-2009	2009-2010
Nombre d'étudiants étrangers	3 202	3 571
Étudiants de 1er cycle	1 559	1 833
Étudiants de 2e cycle	758	793
Étudiants de 3e cycle	483	538
Étudiants libres	402	407

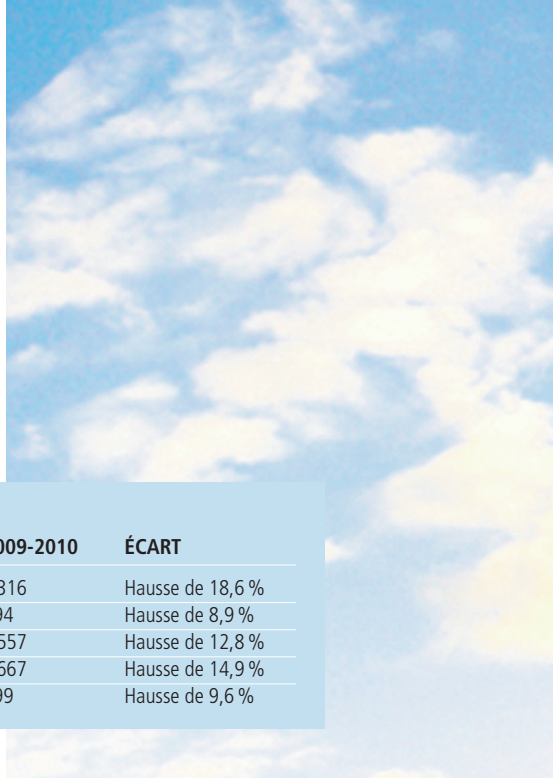
Une répartition des étudiants selon la provenance géographique indique que :

- 57 % proviennent d'Europe ;
- 25 % d'Afrique ;
- 8 % d'Asie ;
- 6 % d'Amérique du Nord et centrale ;
- 3 % d'Amérique du Sud ;
- L'Océanie n'atteint pas le demi pour cent.

« La Semaine de l'éducation internationale vise à encourager les étudiants à effectuer un stage d'études à l'étranger. »

Le BEI a participé, en partenariat avec la Conférence des élus, la CREPUQ et autres établissements d'enseignement à programme d'accueil à l'aéroport pour les nouveaux arrivants. De plus, près de 90 étudiants confrontés à des à des difficultés financières temporaires ont obtenu un prêt grâce à un fonds de dépannage géré par le BEI.

La mobilité étudiante hors Québec, orchestré par la Maison internationale est également en croissance. En 2009-2010, 471 étudiants ont effectué un programme de stages, d'échanges ou de séjours de recherche à l'étranger, contrairement à 451 en 2008-2009. Une campagne de promotion dynamique et une augmentation des séances d'information au sein des départements ont eu, comme nous le constatons, des effets positifs. La création de la Semaine de l'éducation internationale a également favorisé cette situation.



Activités culturelles

Acteur important dans le processus d'intégration des étudiants à la vie étudiante, du maintien de leur motivation et de leur persévérance aux études, ce secteur propose une grande variété d'ateliers et activités de formation.

RÉSULTATS DE PARTICIPATION

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	ÉCART
Étudiants	2 158	1 952	2 316	Hausse de 18,6 %
Communauté universitaire	676	729	794	Hausse de 8,9 %
Grand public	1 461	1 380	1 557	Hausse de 12,8 %
Nombre total d'inscriptions	4 295	4 061	4 667	Hausse de 14,9 %
Nombre d'ateliers offerts	372	364	399	Hausse de 9,6 %

Un sondage indique qu'un taux de satisfaction très élevé, avec notamment 95 % des participants qui aimeraient suivre un autre atelier.

« Plus de 42% des inscriptions aux Activités culturelles se font en ligne. »

Le site Web transactionnel sécurisé enregistre près de 42 % des inscriptions en ligne, en plus d'offrir un service à la clientèle de qualité : plan d'atelier en ligne, gestion des listes d'attente, calendrier culturel, listes d'envois, billetterie en ligne, fil RSS, etc.

Plusieurs améliorations locatives ont été apportées au Centre d'essai, qui a présenté plus de 75 événements pour un total de 255 représentations qui ont attiré près de 13 500 spectateurs.

Le maintien des partenariats existants avec diverses organisations sur le campus (FAÉCUM, CISM, SCRUTE, UniVERTcité, UniversiTV) ainsi que différentes facultés et départements contribuent au rayonnement du service des Activités culturelles.

Action humanitaire et communautaire

Par ses activités, ses projets et ses programmes, ce secteur est un lieu d'implication sociale, d'engagement et de solidarité pour les étudiants de notre établissement.

L'AHC a repris en 2009-2010 l'ensemble de sa programmation, incluant la majorité des activités qui avaient été suspendues, notamment le Grand bazar et le jumelage inter-linguistique. De nouveaux projets ont également vu le jour ; Programme études-famille avec un salon et des activités de soutien pour les étudiants-parents, un retour des ateliers de cuisine et l'élaboration d'un programme de jumelage pour nouveaux étudiants.

Plus de 300 bénévoles s'activent chaque année pour offrir une vie étudiante favorisant le partage, l'esprit de communauté et l'entraide à l'ensemble de la population étudiante. Un secteur qui bouge beaucoup, notamment avec la Maison de la solidarité, les groupes d'intérêt, le programme de jumelage linguistique ou pour nouveaux étudiants, le programme Écoute-référence par les pairs aidants, la campagne des paniers de Noël.

Bureau de soutien aux étudiants en situation de handicap

Une multitude de services et de ressources sont offerts aux étudiants par le personnel du BSESH ; accueil, soutien et assistance tout au long du programme d'études, gestion des ressources humaines et monétaires pour les étudiants bénéficiaires du Programme des besoins particuliers de l'AFE, organisation des services d'accompagnement pour l'aide aux déplacements, au soutien académique et à l'hygiène ainsi qu'un service de transport adapté sur le campus.

RÉPARTITION PAR DÉFICIENCE

	2008-2009	2009-2010
Déficience auditive	40	33
Déficience organique	46	62
Déficience motrice	65	67
Déficience visuelle	30	33
Déficience multiple	3	5
Déficience de la parole	9	5
Trouble déficitaire d'attention	24	45
Troubles d'apprentissage	48	60
Troubles de la santé mentale	39	52
Total d'étudiants	**304**	**362**

« Les clientèles émergentes représentent désormais 43 % de la clientèle totale. »

Fait à noter, une hausse de 7 % des clientèles dites émergentes (étudiants avec troubles d'apprentissage, troubles déficitaires d'attention sévère et troubles de santé mentale). Ces clientèles représentent désormais 43 % de la clientèle totale. Une réflexion importante devra être effectuée afin de bien répondre aux besoins de cette clientèle en croissance année après année.

Perspectives 2010-2011

- Consolider l'offre de ressources, de services et d'activités offertes à notre population étudiante, de même que la ressource dédiée aux nouveaux étudiants ;
- Multiplier et consolider les collaborations avec les facultés et les départements ;
- Consolider le Programme de jumelage des nouveaux étudiants.
- Intensifier les collaborations entre le Bureau de soutien des étudiants en situation de handicap de la direction Accueil et intégration, le secteur du Soutien à l'apprentissage du CSEDC et le secteur de la Consultation psychologique du CSCP pour soutenir et accompagner les clientèles en émergence ;
- Poursuivre les interactions avec l'Aide financière aux études (AFE) du MELS pour l'amélioration des règles d'attribution des allocations pour les besoins particuliers des étudiants en situation de handicap et l'implantation harmonieuse de nouvelles façons de faire pour les bénéficiaires de ce programme ;
- Optimiser nos outils de communication et intensifier l'utilisation d'outils technologiques afin de rejoindre nos clientèles de manière plus efficace et plus rapide et actualiser la refonte de nos sites Web ;
- Améliorer la qualité de l'éclairage dans les gradins du Centre d'essai et poursuivre la recherche d'un espace pour une salle multidisciplinaire ;
- Soutenir une délocalisation du Bureau de soutien des étudiants en situation de handicap vers le rez-de-chaussée du Pavillon J.-A.-DeSève.

Optimisation
Consolidation
Collaboration
Interactions
Accueil

Direction générale

Les Services aux étudiants de l'Université de Montréal est constitué de plus de 200 employés (incluant employés réguliers, contractuels et emplois étudiants), répartis sous quatre grandes directions : Accueil et intégration, Centre de soutien aux études et développement de carrière, Ressources socio-énonomiques et Centre de santé et de soutien psychologique. Les SAE sont en charge d'un budget de plus de 9 000 000 $, combinaison des revenus des cotisations étudiantes, de la subvention du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de même que les revenus générés par les différentes activités. Au-delà de la gestion administrative, l'ensemble des services ont à cœur la vocation première : favoriser une vie étudiante enrichissante et dynamique et contribuer ainsi à la réalisation des projets d'études de ces derniers.

Faits saillants 2009-2010

La direction générale a intégré de nouvelles ressources ou fonctions au sein de son équipe : Jean-Louis Richer à titre de directeur général, Sybilla Pijet au poste d'adjointe à la direction et Sandrine Vial (technicienne en travail de bureau), poste disponible à la suite du départ à la retraite de Lise Lamarche.

Un des plus gros défis à avoir été accompli, fut sans doute celui de recentrer la mission du Centre de santé et de consultation psychologique vers la clientèle universitaire, spécifiquement les étudiants de l'U de M.

Les SAE, en collaboration avec l'Université de Montréal ont eu à mettre au point un plan d'action en cas de pandémie, autant pour les ressources internes que pour les étudiants.

Le grand projet d'intégration du PGI a poursuivi ses travaux et la formation du personnel va bon train.

De plus, la conclusion d'une entente avec les associations étudiantes pour une feuille de route menant vers un processus d'autoévaluation des services est de bon augure pour l'an prochain.

En complément…

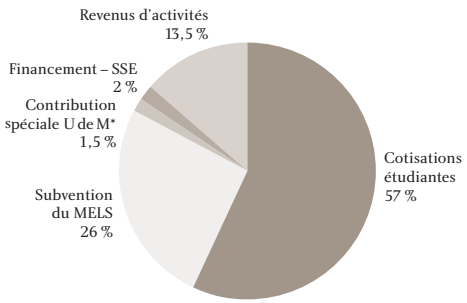
À la lumière des bilans exposés par les différents services, nous remarquons, de façon générale :

- Une hausse dans les demandes et la fréquentation de nos services ;
- Une plus grande offre, variée, notamment avec la tenue d'activités périphériques au mandat premier (activités de prévention, ateliers d'information) ;
- Une volonté de consolidation et d'intégration des différents services sous la gouverne des SAE, et de collaboration avec les différentes partenaires du campus ;
- Une implication dynamique et passionnée des employés pour l'atteinte des objectifs.

Financement

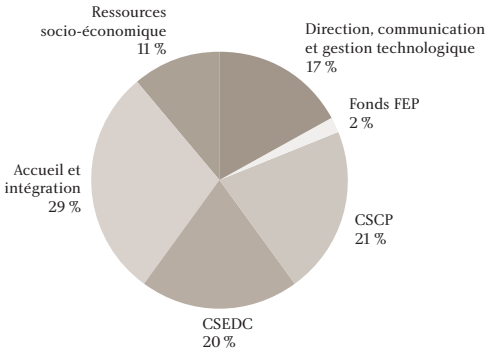
Revenus

Cotisations étudiantes	5 099 000 $	57 %
Subvention du MELS	2 377 000 $	26 %
Contribution spéciale U de M*	133 000 $	1,5 %
Financement – service de santé pour les employés	200 000 $	2 %
Revenus d'activités	1 212 000 $	13,5 %



Dépenses

Direction, communication et gestion technologique	1 563 000 $	17 %
Fonds FEP	200 000 $	2 %
CSCP	1 854 000 $	21 %
CSEDC	1 831 000 $	20 %
Accueil et intégration	2 579 000 $	29 %
Ressources socio-économique	994 000 $	11 %



* Contribution ponctuelle de l'U de M convenue lors de l'accord avec les associations étudiantes sur la cotisation aux SAE.

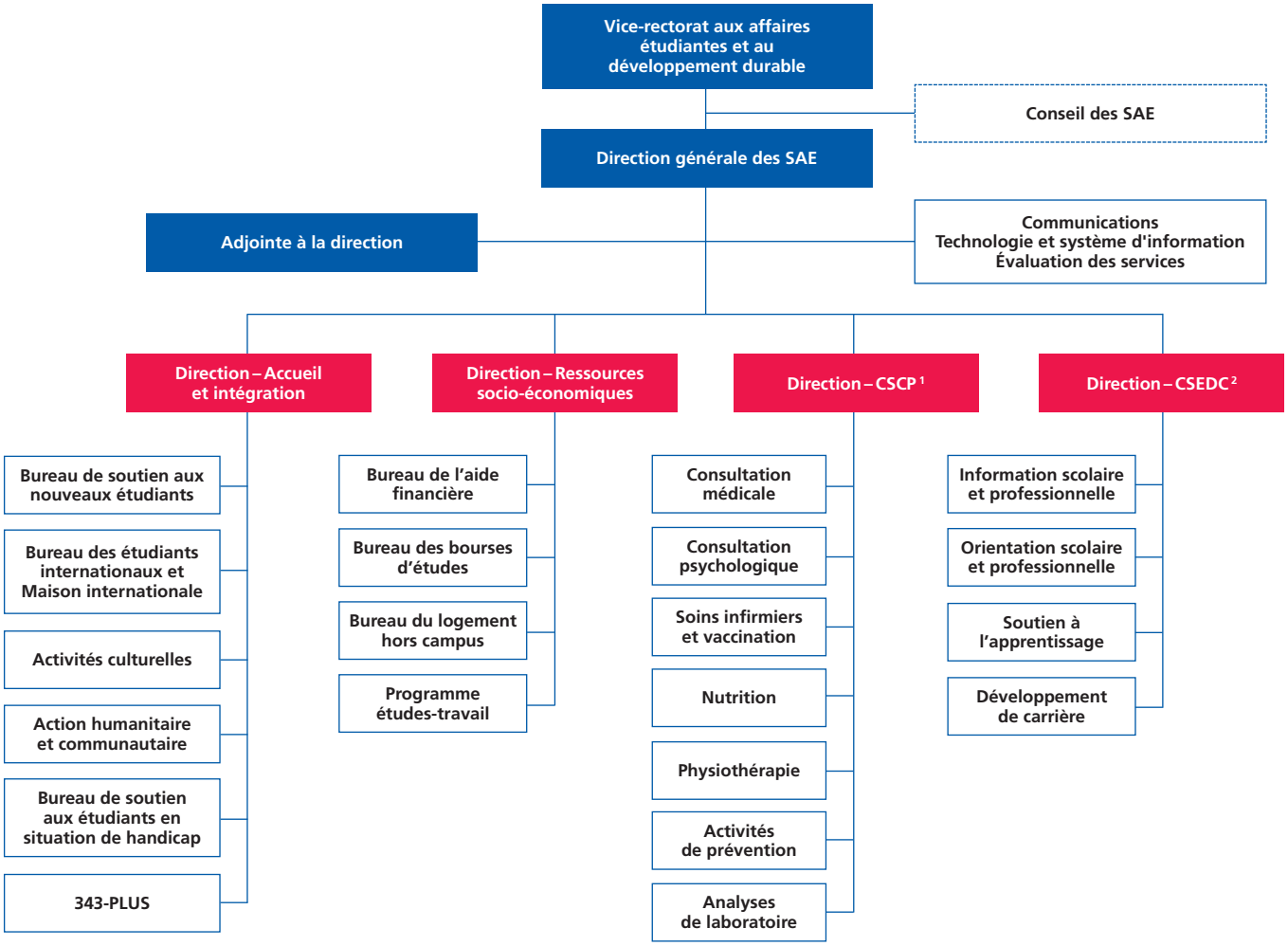
Les cotisations étudiantes sont prélevées à raison de 8,50 $ par crédit et sont obligatoires. Le partage des revenus se fait au 2/3 pour les SAE et le 1/3 au CEPSUM. Concernant la subvention du MELS, l'ensemble du montant est affecté directement au budget des SAE. Il est à préciser que les SAE sont responsables de leurs revenus et dépenses, conséquemment de leur surplus ou déficit.

Perspectives 2010-2011

- Maintenir des services de qualité, en réponse aux besoins des différentes clientèles et proposer une offre variée et concertée entre les différents services ;
- Favoriser une meilleure pénétration de marché au sein de notre clientèle, notamment par l'actualisation de nos moyens de communication (numériques et classiques) pour ainsi améliorer la visibilité et la notoriété des SAE ;
- Présenter un plan de communications arrimé aux orientations stratégiques de la direction générale ;
- Mettre en place les ressources nécessaires à l'implantation de processus d'évaluation des services ;
- Procéder à la phase suivante du projet de Dossier client unique du CSCP, dont la numérisation des dossiers antérieurs et la création du dossier électronique du patient ;
- Faciliter l'intégration du BSESH avec la direction du CSEDC et préparer le déménagement du BSESH au rez-de-chaussée du Pavillon J.-A.-DeSève ;
- Orchestrer les besoins de rénovation des espaces du 2101, boul. Édouard-Montpetit pour tenir compte de la nouvelle structure organisationnelle du CSCP (numérisation des dossiers et poste d'accueil).

Qualité
Actualisation
Évaluation
Orientations stratégiques
Améliorations

Organigramme 2009-2010



1 CSCP : Centre de santé et de consultation psychologique
2 CSEDC : Centre de soutien aux études et de développement de carrière