



Les SAÉ sur le terrain

Rapport d'activités
2017/18

saé services aux
étudiants

Université  de Montréal et du monde.



Table des matières

Ensemble pour le bien-être et la réussite de nos étudiants	3
L'année 2017/18 en chiffres	4
Pour une communauté bienveillante et en santé	7
La réussite étudiante, une réussite collective	11
La collaboration, une valeur udemienne	15
Perspectives 2018/19	17

Remarque: Dans ce rapport, l'utilisation du masculin identifie sans discrimination les individus de tous les genres et a pour seul but d'alléger le texte.



Ensemble pour le bien-être et la réussite de nos étudiants

Avoir à cœur le bien-être et l'épanouissement des étudiants de l'Université de Montréal passe par un souci constant de la qualité des services offerts par des employés attentionnés. Ces services font une différence dans la vie de nos étudiants leur apportant aide, soutien et accompagnement.

La qualité des services passe aussi par l'amélioration et l'aménagement des espaces. Au 4^e étage du pavillon J.-A.-DeSève se trouvent désormais les locaux du Bureau des étudiants internationaux et de la Maison internationale. Les Ressources socio-économiques partagent maintenant leur comptoir d'accueil avec ces derniers, créant un rapprochement des services.

Aux Services aux étudiants (SAÉ), nous mettons un soin et un effort particuliers pour maintenir et même dépasser nos standards grâce à un processus d'amélioration continue. Cette démarche nous amène à harmoniser nos pratiques, en partageant et en échangeant sur nos expertises. Les conseillers des Ressources socio-économiques ont ainsi mis en place un guide interne pour les consultations individuelles.

Plus globalement, aux SAÉ, nous désirons nous positionner comme référence en matière de services aux étudiants. Pour ce faire, nous offrons des ressources et du soutien adaptés aux besoins évolutifs de la population étudiante. Cette année, nous avons conçu, avec l'apport de plusieurs des employés œuvrant aux SAÉ, le Guide du service à la clientèle afin de faire découvrir à toute nouvelle recrue la richesse et la complémentarité des expertises dans nos services.

L'ensemble de nos projets est aligné à la planification stratégique de l'Université de Montréal: nous sommes mobilisés pour une santé psychologique florissante de la population étudiante et actifs dans le soutien à la réussite étudiante. Tous ces efforts sont décuplés par l'interconnectivité de nos expertises et de nos pratiques, le renforcement et le développement de nos partenariats.

L'année 2017/18 en chiffres

Les étudiants ont pleinement profité de leur vie de campus et des services offerts.

Nous observons une augmentation de la participation dans toutes les sphères de leur vie étudiante par rapport à l'année 2016/17.



644

nouveaux étudiants jumelés à

276

parrains/marraines bénévoles

795

participants à l'une des

29

activités de la Clef des champs

9 834

cinéphiles au Ciné-Campus

5 502

spectateurs au Centre d'essai
au trimestre d'hiver

Plus de

2 000

visiteurs en

3

jours au Centre d'exposition lors
de l'expo des finissants de la Faculté
d'aménagement

462

étudiants formés par l'un des ateliers
de formation en leadership étudiant

7 449

participants aux

346

ateliers pour les accompagner
dans leur réussite

10 758

consultations individuelles en orientation
et information scolaire et professionnelle,
soutien apprentissage et conseils carrière

7 454

offres d'emploi dont

4 645

spécialisées pour les étudiants
et diplômés

1 361

participants à l'un des

62

ateliers pour financer ses études

11 814

appels téléphoniques
au Bureau de l'aide financière



Source: Université de Montréal

9 177

visites aux bureaux
des Ressources socio-économiques, dont

1 272

pour des consultations individuelles
avec des conseillers

116 M\$

gérés par l'équipe
des Ressources socio-économiques

4 931

Parmi les
demandes aux
concours,
17

1 485 234 \$

versés aux
807
boursiers

364 362 \$

en dépannage et avances, dont

35 205 \$

en aide directe, en soutien
aux étudiants en difficulté financière

Parmi les
1 074

demandes aux Programmes
études-travail,

281

étudiants ont obtenu
un emploi, représentant au total
une subvention de

379 095 \$

261

participants aux activités
du mois de la littératie financière

Plus de
180

participants aux

3

nouvelles séances d'information
sur l'impôt, organisées conjointement
avec HEC et Polytechnique Montréal

13 650

consultations psychologiques

1 143

participants à la campagne
sur la prévention du suicide

450

participations étudiantes
au Défi SOI



Pour une communauté bienveillante et en santé

La santé des étudiants préoccupe l'ensemble de la communauté universitaire.

À l'Université de Montréal, 34 % des étudiants rapportent des symptômes dépressifs modérés, alors que 22 % en rapportent des suffisamment graves pour nécessiter un traitement psychologique ou médical. Environ 4 % des étudiants au premier cycle rapportent des symptômes pour être catégorisés en épuisement professionnel ou en voie de l'être¹.

Le groupe de travail sur les enjeux de la santé mentale, présidé par la Vice-rectrice aux affaires étudiantes et aux études, a émis un rapport faisant état de 30 recommandations, tirées de témoignages, de consultations et de résultats de l'enquête sur la santé mentale pilotée par la FAÉCUM et l'UdeM.

La promotion de la santé mentale et de la santé physique auprès de la communauté universitaire tout autant que le soutien aux étudiants aux prises avec des problèmes de santé mentale, sont mis de l'avant dans la planification stratégique 2016-2021 de l'Université de Montréal, sous le thème *Vivre notre université*.

Aux SAÉ, en plus des consultations individuelles, nous offrons des activités de prévention, d'accueil, des groupes de soutien, des ateliers, du soutien de pairs aidants, des regroupements étudiants, du référencement entre services, ainsi qu'avec les facultés pour les situations d'urgence. Nous répondons, au quotidien, aux enjeux de santé mentale par la prévention, l'action et le soin.

Dans les nouveautés 2017/18, une **trousse web sur l'anxiété de performance** a été développée spécifiquement pour les étudiants en médecine. Cette année, la **campagne sur la prévention du suicide** en parle de 13 façons, pour faire écho à la série *Treize raisons (13 Reasons Why)* et pour mieux rejoindre nos clientèles. L'offre de services en **présence attentionnée** continue de se développer, pour répondre à des contextes spécifiques : la gestion de la douleur chronique, la conscience de soi, la compassion.

Les étudiants ont pu participer au **Défi Soi**, projet pilote lancé à l'automne 2017 et repris à l'hiver 2018. Ce défi a permis d'expérimenter des activités explorant une dimension du bien-être : émotionnelle, spirituelle, physique et sociale. Il n'y avait aucun objectif de performance associé à ce défi, tout était centré sur l'épanouissement du bien-être. Environ 55 % des participants ont senti que leur bien-être s'était amélioré. Ce projet a été initialement mis en place au Amherst College, dans le Massachusetts, et a démontré les effets bénéfiques sur le bien-être des étudiants.

¹ FAÉCUM, Direction de l'Université de Montréal, Services aux étudiants (SAÉ), *Enquête sur la santé mentale des étudiants et étudiantes de l'Université de Montréal*, 2016.

La précarité financière et le niveau d'endettement ont été rapportés comme une des sources de stress et de tracas des étudiants universitaires (Réveillère et al. 2001; Walsemann, Gilbert et Gentile 2015). C'est pourquoi les étudiants sont sensibilisés et informés par des activités en éducation financière, tout autant que soutenus et outillés pour faire face à des situations particulières. Pendant le **mois de la littératie financière**, les pairs aidants formés par les SAÉ, ainsi que les conseillers en ressources socio-économiques, ont été présents sur le campus, notamment à la Faculté de pharmacie, aux pavillons Parc et au pavillon Samuel-Bronfman. Outre les 261 participants, deux étudiants qui vivaient des moments difficiles ont consulté une conseillère qui a pu les aider à obtenir une augmentation significative de leurs revenus.

Plusieurs variables influent sur la santé psychologique des étudiants, parmi celles-ci le soutien par les pairs et le sentiment de solitude ont été mises de l'avant dans l'enquête sur la santé mentale. C'est le tissu social mis en place à l'Université qui peut veiller au bien-être des étudiants. Depuis des années, les SAÉ déploient plusieurs activités pour contrer la solitude, la détresse psychologique, et pour que les étudiants se sentent accompagnés dans leur vie et métier d'étudiant. La bienveillance prend ici tout son sens.

À l'Accueil et soutien aux nouveaux étudiants (ASNE), les étudiants sont accueillis avant même de mettre les pieds sur le campus et sont suivis tout au long de leur première année, par différents mécanismes, dont les pairs constitués en brigade d'ambassadeurs formés par les professionnels SAÉ. Les **étudiants ambassadeurs** répondent aux questions des nouveaux étudiants sur le groupe Facebook UdeM+1, les rassurent, les accueillent sur le campus, partagent avec eux la réalité de la vie étudiante sur le blogue *Les Roger* et entretiennent avec eux une interaction grâce aux courriels mensuels personnalisés.

C'est un dialogue continu et apprécié des nouveaux étudiants, car d'après un sondage de l'ASNE, 71,1% ont répondu que les courriels étaient assez ou très pertinents dans leurs parcours à l'UdeM, et 77,6% ont répondu qu'ils étaient assez ou totalement d'accord que les courriels ont participé au fait de se sentir accompagnés durant leur premier trimestre.



La santé des étudiants est à considérer de manière globale.

Les jeunes adultes sous-estiment leur susceptibilité à contracter une ITS, même lorsqu'ils ont des comportements à risque, comme l'a démontré l'étude *Pixel – Portrait de la santé sexuelle des jeunes adultes au Québec*, réalisée en 2013-2014 par l'Institut national de santé publique du Québec.

Cette année, le CSCP a ajouté des services cliniques infirmiers pour le **dépistage gratuit des ITSS**. Ces rendez-vous mis à la disposition des étudiants asymptomatiques ont tous été comblés. Grâce à ce contact privilégié avec la personne qui consulte, la promotion de la vaccination servant à prévenir des ITSS a permis d'augmenter le nombre de vaccins contre les hépatites et le VPH, particulièrement dans les groupes vulnérables. À partir de la mi-septembre 2018, des rendez-vous pour l'initiation ou le renouvellement de la contraception seront disponibles pour les étudiantes de l'Université.

Cette année encore, la **campagne de prévention *Un cancer du col de l'utérus, ça se prévient!*** a offert à la communauté universitaire une présence sur le campus afin de parler du VPH et de ses conséquences, de démystifier la vaccination contre le VPH et de permettre l'accès à une clinique spéciale de dépistage par le test PAP. Pour la campagne 2018, nous souhaitons tripler notre présence sur le campus et doubler la participation à la clinique de test PAP.



saé services aux étudiants

Université  de Montréal

TOUT POUR RÉUSSIR AUX SAÉ

sae.umontreal.ca



Source: SAÉ de l'Université de Montréal

La réussite étudiante, une réussite collective

La planification stratégique de l'Université parle bien évidemment de réussite en énonçant le principe suivant : amplifier notre impact en permettant aux étudiants d'aller au bout de leurs ambitions. Elle y joint l'objectif de « prioriser le soutien à la réussite étudiante et en faire une responsabilité individuelle et collective de tous les acteurs ».

Depuis maintenant quatre ans, les Services aux étudiants organisent le **Colloque Réussite** qui vise à « développer une culture axée sur la réussite étudiante, où tous les employés ont un rôle à jouer pour la réussite et la rétention des étudiants ». Plus de 200 personnes y ont assisté le 2 mai 2018. Sur le thème *Les multiples visages de la réussite étudiante*, les conférenciers ont présenté les résultats des projets financés dans le cadre du premier concours du Programme d'appui.

Le **Tableau de bord Réussite**, dévoilé à l'été 2017, a pour but de repérer le plus rapidement possible les étudiants qui éprouvent des difficultés dans leur programme afin de les aider à le terminer avec succès et à obtenir leur diplôme dans un délai raisonnable ; de soutenir l'amélioration continue des programmes et d'adapter l'offre de services qui soutient la réussite étudiante. Cet outil est le fruit d'une collaboration entre le Service de l'admission et du recrutement, le Bureau du registraire, le Centre d'expertise Synchro, les SAÉ, le Bureau de recherche institutionnelle, la division du développement stratégique des ressources humaines, le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études et les facultés. Environ 90 personnes ayant accès à ce tableau de bord ont été formées par les professionnels du CÉSAR.

Toujours dans cette volonté de mobiliser la communauté universitaire, nous avons développé le **Guide d'accompagnement des étudiants en situation de handicap en contexte de stage : Travailler ensemble pour leur réussite**.

Afin d'aider les étudiants à connaître et à bien utiliser les outils numériques à leur disposition pour les soutenir dans leurs apprentissages, une collaboration entre les SAÉ, le Centre de pédagogie universitaire et les Bibliothèques a été entamée afin d'aboutir à un guide virtuel où **le numérique devient au service de la réussite étudiante**. Ce site sera hébergé sur Studium et accessible à l'automne 2018.

L'Université accorde la plus grande importance à la **qualité du français de ses futurs diplômés**. Cette année, nous avons ajouté aux actions de soutien en français écrit, des activités de tutorat individuel et par les pairs dans les facultés et au campus de Laval. Concernant le test de français d'admission – visant les candidats qui n'ont pas fait leurs études antérieures en français –, un comité mis sur pied a validé la possibilité de reconnaître d'autres tests que le Test de français international (TFI) comme condition d'admissibilité. D'autres tests seront désormais acceptés à compter de l'admission à l'hiver 2019.

Afin de soutenir les **professionnels formés à l'étranger** qui doivent réaliser une formation d'actualisation et de qualification pour intégrer le marché du travail au Québec, le Vice-rectorat aux affaires étudiantes et aux études en collaboration avec des responsables de programmes des facultés et les SAÉ ont élaboré à plusieurs activités visant à accompagner ces étudiants tout au long de leur parcours d'études jusqu'à l'intégration au marché du travail.

Le soutien à la réussite passe aussi par la reconnaissance de celle-ci. Comme le dicte l'Université, il est essentiel de « poursuivre et compléter les programmes de bourses et accentuer les mesures de financement intégré ».

Ainsi en 2016/17, 483 boursiers ont reçu 850 000 \$ par le Concours SAÉ 2017. Dix lauréats au Concours des bourses à la réussite étudiante au 1^{er} cycle ont reçu 23 000 \$. Les étudiants ont aussi été récompensés pour leur engagement par 27 bourses et 6 mentions, pour un total de 31 500 \$. Le Concours de bourses universitaires Desjardins a sélectionné 55 boursiers de l'UdeM. À l'automne 2017, 5 finalistes se sont qualifiés pour Forces Avenir et 3 lauréats ont été récompensés.

De plus, nous sommes fiers de compter sur **trois nouveaux fonds de bourse** : le Fonds de soutien et de reconnaissance des étudiants M.D., le Fonds de bourse et prix du 150^e anniversaire de l'Association médicale canadienne et le Fonds Mary Two-Axe Earley pour les étudiantes autochtones.

Les **Programmes études-travail** contribuent aussi à soutenir financièrement les étudiants et à leur donner une expérience professionnelle. Les étudiants étrangers ont bénéficié d'une augmentation substantielle du montant subventionné, soit de 29 000 \$ à 59 000 \$.



Aux SAÉ, les étudiants peuvent enrichir leur curriculum de connaissances par des ateliers qui s'arriment à leur cursus.

Par exemple, le **nouvel atelier de Langue des signes québécoise** (LSQ) a permis à des étudiants de différentes disciplines universitaires d'apprendre à communiquer avec les personnes malentendantes. L'intérêt des étudiants et de la communauté universitaire a nécessité la création de sept groupes parmi lesquels nous avons recensé des étudiants de médecine pédiatrique, d'orthophonie et de service social, de même qu'un conseiller du Bureau des étudiants en situation de handicap.

«L'Université de Montréal et du monde.» Le slogan de notre université raisonne pour la Maison internationale qui travaille chaque jour à encourager la mobilité sortante et les formations hors des murs.

Dans ce contexte de projet d'études à l'étranger, les **ateliers de langues** des Activités culturelles sont conseillés aux étudiants. Offert pour la première fois sur le campus à l'hiver 2018, un atelier de créole haïtien a permis aux étudiants d'origine haïtienne ou aux étudiants réalisant un séjour à Haïti de s'initier à cette langue. Cette initiative renforce du même coup la relation de solidarité qu'entretient l'UdeM à l'égard de ce pays des Antilles. De plus, le Département de nutrition a organisé cet été un stage à Haïti auquel ont participé sept étudiants dont quatre ont participé à cet atelier avant leur départ.

Enfin, trois **ateliers portant sur des logiciels de la suite Microsoft Office** ont été créés sur mesure aux Activités culturelles pour répondre aux besoins des étudiants du Programme canadien des boursiers de la francophonie (PCBF), en collaboration avec le BEI. Ces ateliers seront maintenus dans l'offre de service 2018/19 pour proposer un soutien aux étudiants du campus qui ont des lacunes dans l'utilisation des logiciels Word, Antidote, Excel et PowerPoint.





Source: Université de Montréal

La collaboration, une valeur udemienne

À l'Université de Montréal, nous sommes appelés chaque jour à collaborer pour répondre le mieux possible aux étudiants, pour partager nos connaissances et pour poursuivre le développement et la création d'une offre de services au plus près des besoins de la communauté étudiante.

Aux Services aux étudiants, l'étudiant peut entrer par n'importe quelle porte. Son besoin sera répondu dans sa globalité, soit par un service, soit par le référencement vers d'autres ressources, aussi bien à l'interne qu'à l'externe. Le **Guide du service à la clientèle** accompagne le personnel dans sa connaissance des services et des expertises afin de prodiguer un référencement de qualité.

Les SAÉ travaillent et s'implantent au plus proche des étudiants, dans les départements, les facultés, les instituts de recherche, en s'adaptant aux réalités académiques de chacun. Par exemple, nous collaborons avec la Faculté de médecine afin d'offrir des **formations prédepart sur mesure** aux étudiants réalisant des stages à l'international. Nos collègues de la Faculté de médecine, tout comme les étudiants, ont été grandement satisfaits et nous invitent désormais à répéter l'expérience deux fois par année. Nous songeons à élargir cette offre à d'autres programmes où des étudiants partent en stage.

En prenant en compte les spécificités liées aux champs d'études des étudiants étrangers, nous avons développé des **séances d'information ciblées** à la Faculté de droit et à l'École de santé publique de l'Université de Montréal (ESPUM), lors de la rentrée d'automne 2017. Grâce au partenariat avec 7 départements, 400 nouveaux étudiants ont pu participer à des orientations d'été.

Environ 180 étudiants ont assisté à des **séances d'information sur l'impôt**, organisées conjointement avec HEC et Polytechnique Montréal et présentées par un spécialiste de l'Agence du revenu du Canada.

Tous les **dossiers d'aide financière** aux étudiants sont désormais sous la responsabilité des SAÉ, depuis le dernier transfert de responsabilité des dossiers étudiants de médecine vétérinaire.

L'équipe des Ressources socio-économiques a collaboré avec la Faculté de médecine à **Accès Médecine**, un programme qui vise à soutenir des jeunes de milieux socio-économiques et multiethniques sous-représentés au sein du programme de médecine à entreprendre des études dans ce domaine.

Les SAÉ ont reçu le mandat de gérer et d'implanter à l'ensemble des facultés de l'Université un **logiciel de gestion des examens pour les étudiants en situation de handicap**, initialement développé par la FAS. À la FSÉ, l'implantation est réalisée depuis ce printemps, et se fera à la FEP cet automne.

« Pour accélérer la construction collective de l'université de demain », nous collaborons avec les milieux et les partenaires externes au développement des activités.

En 2018, l'organisation de la **Conférence annuelle de l'Association canadienne des responsables de l'aide financière aux étudiants** (ACRAFE) a été sous la responsabilité de l'UdeM en collaboration avec cinq autres établissements de Montréal. L'organisation et la mise en œuvre de la conférence a permis de développer de nouveaux contacts et d'approfondir des partenariats avec des organismes et institutions publiques, privées et gouvernementales. Les participants ont bénéficié des experts locaux et ont enrichi leurs connaissances sur les thèmes abordés : bourses d'études, aide financière, littératie financière et populations étudiantes.

Dans le cadre de la **Journée carrière gouvernement du Canada**, les étudiants et diplômés de l'UdeM ont pu réseauter et, pour certains, passer une entrevue sur le campus avec les gestionnaires de différents ministères. Celle-ci s'est faite en collaboration avec le Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes, et les instances du gouvernement du Canada dans le but de recruter des stagiaires et des employés dans les différents ministères du gouvernement fédéral.

A young Black woman and a young white man are smiling together outdoors. The woman is on the left, wearing a black top and a white necklace. The man is on the right, wearing a blue t-shirt and a gold chain. They are sitting on a bench or similar structure. The background is slightly blurred, showing other people and greenery.

Perspectives 2018/19

En 2018/19, toujours dans le souci d'accompagner la population étudiante dans ses défis, les Services aux étudiants renforcent leur collaboration avec les facultés, développent un projet pilote de soutien à la réussite, implantent des programmes de tutorat, mettent en place des solutions TI pour les étudiants en situation de handicap qui utilisent leur ordinateur en contexte d'examen, tout en protégeant l'intégrité de ces derniers, travaillent sur une application d'orientation en ligne pour assurer un meilleur suivi des étapes d'intégration, réfléchissent à un plan stratégique de littératie financière et lancent le Relevé de reconnaissance de l'engagement étudiant.

Ayant à cœur le bien-être des étudiants et croyant à une communauté bienveillante, les efforts prévus en 2018/19 s'illustreront entre autres par des nouveaux points de contacts avec le Réseau des sentinelles, lancé à l'automne 2018, le soutien des pairs aidants, un livre de nutrition initié par la Faculté de nutrition en collaboration avec le CSCP et le lancement d'une campagne sociétale de prévention sur la santé psychologique des étudiants, projet adopté avec la FAÉCUM.

