Rapport annuel 2011-2012

CoSAÉ – 58e séance | 24 janvier 2013 | Point 4

saé Services aux étudiants

Université de Montréal

1 Mot du directeur général
3 Mission
4 Revue de l'année 2011-2012
7 Direction générale des SAÉ
8 Bilan 2011-2012
12 Financement
13 Organigramme
14 Perspectives des SAÉ 2012-2013

Bilans et perspectives :

Accueil et intégration 15
Ressources socio-économiques 18
Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR)..... 21
Centre de santé et de soutien psychologique 24

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En tant que directeur général, j'ai le grand plaisir de vous présenter le rapport annuel des Services aux étudiants (SAÉ) pour l'année 2011-2012. Fruit du travail de l'ensemble de nos équipes, il permet de rendre compte de l'effervescence des SAÉ, tant du point de vue de la participation de la population étudiante que de l'implication de son personnel.

L'étudiant est au centre de notre mandat et de nos actions. Plus que jamais, les SAÉ lui offrent une large gamme de services qui l'accompagnera tout au long de son parcours universitaire et même après l'obtention de son diplôme. Ainsi, nous lui offrons une panoplie de ressources, d'activités et d'événements afin de créer une expérience positive et qu'il ressorte grandi de son passage à l'UdeM.

Nous accompagnons un nombre croissant d'étudiants aux besoins d'accueil et d'intégration toujours plus variés. Qu'il soit jeune adulte, parent, étudiant étranger ou en situation de handicap, il peut compter sur la qualité de nos professionnels et de nos conseillers : de l'aide dans sa recherche de moyens financiers ou d'emploi, en passant par le soutien dans ses projets d'études, jusqu'à la consultation médicale ou psychologique.

Tout est mis en place pour favoriser la réussite, académique certes, mais aussi sociale, humaine et citoyenne. Pour ce faire, nous avons mis l'intégration et la synergie au cœur de nos actions, ce qui permet d'assurer à nos services une offre variée et pertinente. Nous arrimons nos actions aux grands enjeux institutionnels. En travaillant en étroite collaboration avec différents partenaires sur le campus, nous facilitons la prestation de services qui répondent de mieux en mieux aux besoins ciblés des étudiants.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel des SAÉ. Ensemble, nous avons pu insuffler un nouveau dynamisme dans la vaste étendue des services de qualité que nous proposons.

Jean-Louis Richer
Directeur général des Services aux étudiants

MISSION

De façon intégrée et en soutien à la mission académique de l'Université de Montréal, les Services aux étudiants (SAÉ) ont pour rôle d'assurer le développement et le maintien d'un milieu de vie étudiante de haute qualité pour l'ensemble des étudiants. En partenariat avec les facultés et les services, les SAÉ veillent à ce que soient créées 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 d'études dans le choix de l'Université, comme institution universitaire, et engendrent un impact majeur dans le développement d'un fort sentiment d'appartenance chez les diplômés.

Par le biais d'ateliers, d'activités et de diverses ressources offerts sur le campus, les SAÉ font en sorte que la vie étudiante à l'Université de Montréal soit des plus enrichissantes.

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 Montréal), à la communauté universitaire et au public externe.

REVUE DE L'ANNÉE 2011-2012

Été-automne 2011

- **Lancement du Portail des nouveaux étudiants** qui rassemble toute l'information nécessaire pour permettre aux nouveaux étudiants de bien amorcer leur cheminement à l'UdeM. Les statistiques de fréquentation sont très encourageantes.
- Rentrée 2011 : on constate une augmentation significative de la participation aux séances d'accueil et aux différentes activités de la rentrée des SAÉ (séances d'information, visites guidées du campus, ateliers de conversation).
- **Refonte du Guide des SAÉ en magazine SAÉ.** Deux éditions, une à l'automne et l'autre à l'hiver, sont dorénavant publiées.
- **Développement de l'offre de services et consolidation des équipes au Campus de Laval.**
- La première infolettre pour les nouveaux étudiants est envoyée. Plus de 10 000 nouveaux étudiants à l'automne et 3 000 à l'hiver l'ont reçue.
- Le concours des Bourses SAÉ connaît un fort succès de participation et, malgré la conjoncture économique affectant les fonds disponibles pour les bourses, 210 bourses ont été remises soit huit de plus que l'année précédente.
- Afin de permettre une meilleure visibilité des Programmes études-travail, tant pour les étudiants que les employeurs, un service distinct du Bureau de l'aide financière a été créé ; un site web a donc été conçu.
- **Nouvelle vocation du LOCAL B-3429** (Logement hors campus) : la salle est maintenant proposée aux autres services des SAÉ, de même qu'au Registrariat et au Service des admissions, en vue de répondre davantage aux besoins des étudiants. Ce local deviendra le Carrefour SAÉ.
- **Inauguration du Centre étudiant du soutien à la réussite – CÉSAR.**
- L'Action humanitaire et communautaire développe un tout nouveau programme qui suscite beaucoup d'intérêt : la Popote étudiante.
- Adhésion de la Maison internationale au National Student Exchange, un organisme américain qui ouvre la porte à plus de 125 établissements d'enseignement aux États-Unis.
- La campagne de vaccination est bonifiée par l'utilisation de nouveaux médias : une augmentation de la demande de vaccins est notée.
- La Campagne des paniers de Noël a permis la distribution de 348 paniers à des étudiants, dont 222 avaient des enfants à leur charge pour une valeur totale de 72 090 $. Plus de 223 bénévoles se sont impliqués à toutes les étapes de la campagne. La demande est en hausse constante depuis quatre ans.

Hiver-printemps 2012

- Lancement du nouveau concours de Bourses d'implication : cinq bourses de 1 000 $ à 2 000 $ sont attribuées.
- Le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR) observe une hausse constante pour les demandes d'entrevues et de consultations dans la plupart de ses services.
- Les premiers duels culinaires du secteur Nutrition du CSCP sont organisés et font fureur !
- Les employeurs manifestent leur intérêt pour les étudiants : le secteur Emploi du CÉSAR diffuse sur son site quelque 5 585 offres d'emploi, soit une hausse de 13 % par rapport à 2010-2011.
- **Mise en ligne du Répertoire unique de bourses.** Ce dernier, créé en collaboration avec la FESP, rassemble en un seul site quelque 5 000 sources de financement de l'UdeM et d'organismes externes. Les commentaires reçus sont très positifs.
- Le secteur Nutrition du CSCP et l'Action humanitaire et communautaire s'unissent pour développer une offre complète des ressources « Bien manger sur le campus ».
- Belle performance de l'UdeM au concours Forces Avenir : neuf candidatures sont présentées, dont six seront retenues finalistes et deux seront couronnées lauréats (Personnalité par excellence et Personnalité 1er cycle).
- **Implantation du dossier électronique** – dossier client unique au CSCP. Plus de 50 000 dossiers papier sont migrés vers un dossier patient électronique. Dorénavant, un client possède un seul dossier qui intègre toutes les notes et suivis professionnels des différentes disciplines (médecine, psychologie, nutrition, etc.).
- Le programme *Bonne boîte, bonne bouffe*, en collaboration avec Moisson Montréal, a connu une forte progression. Plus de 300 personnes ont commandé un panier durant l'année.
- Un étudiant de l'UdeM remporte le 3e prix à la finale nationale de la 6e édition d'Univers-Cité en spectacle qui regroupait 11 universités québécoises.
- Le nombre d'étudiants bénéficiant des services du Bureau de l'aide financière est toujours en hausse. Plus de 18 000 étudiants en ont bénéficié.
- **Création du Comité-conseil Contact-études** (soutien aux facultés). Le comité conseille la direction en matière de soutien à la réussite.
- Une hausse de 7 % des étudiants qui ont obtenu une aide financière en vertu du Programme de prêts et bourses de l'Aide financière aux études (MELS) est remarquée.
- Mise en place de la phase I du site web de recettes étudiantes.
- Début du conflit étudiant : tous les services s'inquiètent des répercussions sur la rentrée de l'automne 2012.
- La troupe Théâtre Université de Montréal (TUM), chapeautée par les Activités culturelles, se démarque au festival de Cour à Jardin 2012, à Angers, en France, et remporte deux prix : le Prix du jury étudiant et le Prix du jury professionnel.
- Arrivée en poste de la nouvelle directrice du Centre de santé et de consultation psychologique, madame France McKenzie.
- **Début du projet d'immobilisation du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit.**

DIRECTION GÉNÉRALE

Les Services aux étudiants de l'Université de Montréal rassemblent plus de 300 employés (incluant les employés réguliers, contractuels et étudiants), regroupés sous quatre grandes directions : Accueil et intégration, Ressources socio-économiques, Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR) ainsi que le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP). Gérant un budget de 10 000 000 $ – combinaison des revenus des cotisations étudiantes, de la subvention du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et des revenus générés par les différentes activités – les Services aux étudiants ont à cœur leur vocation première : favoriser une vie étudiante enrichissante et dynamique et ainsi contribuer à la réalisation du projet d'études des universitaires.

saé Services aux étudiants

BILAN SAÉ 2011-2012

Communications et nouvelles technologies

Réalisation et implantation du dossier unique au Centre de santé et de consultation psychologique

Comme son nom l'indique, ce projet visait à intégrer dans un seul document électronique toutes les notes professionnelles des différentes disciplines du CSCP. Dorénavant, chaque client n'a qu'un dossier et un numéro de dossier. Plus de 50 000 dossiers papier (toutes disciplines confondues) ont été révisés avant d'être migrés. Ce tour de force a été réussi grâce à la collaboration exceptionnelle de plusieurs personnes, dont le chargé de projet de TI à la direction des SAÉ, monsieur Ludovic Niepce, et l'ensemble du personnel qui a investi temps et énergie pour s'approprier ce nouvel outil de travail. L'implantation du dossier unique aura permis de réduire considérablement l'usage papier et de donner l'espace nécessaire à l'exploitation de la clinique. Il permettra bien sûr d'offrir un meilleur service-client.

Création d'une nouvelle image de marque et développement Web

Un travail de réflexion sur les grandes orientations des Services aux étudiants a d'abord été amorcé en 2010-2011. Cette réflexion, qui s'est faite de pair avec les quatre grandes directions, a amené à questionner notamment la notoriété et la visibilité des Services aux étudiants. Un nouveau logo et une nouvelle image de marque ont ainsi été développés. La refonte graphique poursuit son cours et, comme en témoignent les nombreux outils de communication, les SAÉ implantent leur nouvelle marque graduellement. La qualité est rehaussée dans l'ensemble de la production.

Production de nouveaux outils de communication :

- Le magazine SAÉ a vu le jour : En plus d'annoncer l'offre complète des Services aux étudiants – ateliers, activités, ressources – , cette nouvelle refonte propose des articles dynamiques aux sujets divers qui informent les étudiants de toutes les possibilités sur la vie sur le campus.
- L'équipe des communications, en collaboration avec les secteurs concernés, a procédé à la refonte des guides *Prédépart* de la Maison internationale, *Repères* du BEI et du guide des Activités culturelles. Une trentaine de fiches thématiques pour le CÉSAR et le CSCP ont été développées et un nouveau guide Contraception 101 a été créé. La popularité de ces outils montre qu'ils répondent à un réel besoin.

Diversification des moyens de communication et des plateformes de diffusion

- Les communications web se développent. Grâce à une nouvelle ressource spécialisée, monsieur Henri Bellot, et à l'acquisition de logiciels permettant l'envoi de masse, les SAÉ gèrent et diffusent une trentaine d'infolettres. Presque chaque service en possède une. Depuis l'automne 2011, plus de 103 infolettres ont été envoyées aux étudiants.
- Les sites web sont bonifiés, d'autres sont créés, notamment le site du Portail des nouveaux étudiants et celui des Programmes études-travail ; et de nouvelles sections sont ajoutées.
- Les SAÉ sont présents sur Twitter et y sont de plus en plus actifs. La plupart des services ont également une page Facebook et chacun est responsable de la gestion. Des blogues ont aussi vu le jour.
- Les inscriptions aux ateliers de plusieurs services peuvent maintenant se faire en ligne.
- Le Répertoire de bourses est maintenant disponible en ligne uniquement.
- Les SAÉ multiplient les démarches de relations médias et publiques afin de bénéficier d'une meilleure visibilité et de faire connaître autant que possible l'offre de services aux étudiants. L'équipe des communications appuie donc les différents secteurs pour obtenir, par exemple, une meilleure couverture de presse : articles dans des journaux comme le *Forum*, *Quartier Libre* et même le *Journal Métro*.
- Des rencontres mensuelles avec les communicateurs d'autres unités universitaires ont permis une meilleure collaboration afin d'assurer une plus large diffusion des messages et outils de communication. Notons à titre d'exemple la collaboration avec la coordonnatrice de UdeM Télé et avec la FAÉCUM.

Partenariats et collaborations

Les SAÉ ont mis l'intégration et la synergie des services au cœur de leur stratégie afin d'assurer une offre variée et pertinente, élevant ainsi les critères de qualité. C'est pourquoi ils s'assurent que leurs services puissent travailler et collaborer entre eux. Cette volonté a porté fruit :

- Le CSCP et le CÉSAR se sont unis lors d'activités de prévention pour produire conjointement plusieurs outils de communication.
- L'Action humanitaire et communautaire (AHC) bonifie ses projets de l'expertise d'autres secteurs : le partenariat avec le secteur Nutrition autour de la thématique « Mieux manger sur le campus » a permis la mise en place d'une stratégie de partage de ressources et de coordination promotionnelle et celui avec le Bureau de l'aide financière soutient l'AHC dans l'évaluation des dossiers des paniers de Noël. À son tour, l'AHC amène une expertise pour soutenir d'autres projets des autres secteurs : par son programme Bénévole+, l'AHC transmet à ses réseaux plusieurs dizaines d'offres de bénévolats provenant d'organismes externes. Par exemple, son Kiosque Écoute-référence aura permis de former 32 étudiants bénévoles encadrés par des professionnels du CSCP.
- Les psychologues du CSCP ont collaboré avec le Bureau de l'aide financière lors de l'évaluation des situations familiales particulières permettant l'accès à de l'aide financière gouvernementale supplémentaire.

Les SAÉ poursuivent également les collaborations avec les unités académiques afin d'arrimer l'offre de services aux enjeux institutionnels. Cette année encore fut riche en développement de partenariats. En voici quelques-uns qui se sont concrétisés :

- Le Comité-conseil a piloté la démarche de soutien à la réussite étudiante et du projet Contact-Études. Présidé par la vice-rectrice aux affaires étudiantes et au développement durable, il est constitué de vice-doyens ou de secrétaires de faculté, des directions du Registrariat, du SSE, du CÉSAR et des SAE ainsi que de l'équipe Soutien aux facultés. Il recense aussi les activités et les projets de l'ensemble de l'université et émet les recommandations.
- La collaboration avec la FESP et le CÉSAR a permis de créer des ateliers sur mesure répondant aux besoins des étudiants aux études supérieures. Cette collaboration s'est aussi poursuivie lors la rédaction d'articles parus dans le magazine SAÉ.
- Le Bureau de l'aide financière a conclu une entente avec la FAÉCUM afin de favoriser les étudiants pour l'achat de livres usagés.

- La direction du CSCP participe au comité de développement du programme Ma Santé au sommet (du CEPSUM) et les nutritionnistes aux divers comités de travail.
- Le service de l'Emploi du CÉSAR s'est uni aux responsables des 5 programmes BIO (Biochimie, Bioinformatique, Sciences biologiques, Sciences biomédicales et Sciences biopharmaceutiques) de l'UdeM pour mettre sur pied des événements carrières qui se sont avérés de véritables succès.

Projets d'immobilisation

Les travaux de rénovations du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit sont prévus pour le printemps 2012. Ces travaux représentent un défi important pour le CÉSAR et le CSCP puisque les services devront être maintenus tout au long des différentes phases du projet de rénovation.

Pour le CSCP, le réaménagement de l'accueil du rez-de-chaussée devrait permettre plus de confidentialité lors de l'inscription des patients et le réaménagement de certains bureaux permettra une utilisation optimale des lieux.

Développement des services au Campus de Laval

Coordonné par la direction Accueil et intégration, le déploiement de l'offre des services aux étudiants au Campus de Laval a été réalisé. Les quatre directions offrent désormais leurs services, la plupart, à temps partiel. Un conseiller SAÉ – Accueil et intégration – est sur place 5 jours/semaine. C'est une personne ressource qui assure le lien entre les SAÉ, la direction du Campus de Laval (et le personnel du campus), les étudiants et l'équipe des communications SAÉ. Sa position centrale lui permet ainsi d'avoir une vision globale de toutes les actions et d'en assurer la cohérence et la visibilité auprès des étudiants afin d'avoir une plus grande participation et implication. De part sa position dans le milieu, il joue également un rôle conseil auprès des SAÉ quant aux besoins du milieu. Son objectif est de faire davantage connaître les services aux étudiants et de développer une vie étudiante et un sentiment d'appartenance.

FINANCEMENT SAÉ 2011-2012

Budget

REVENUS

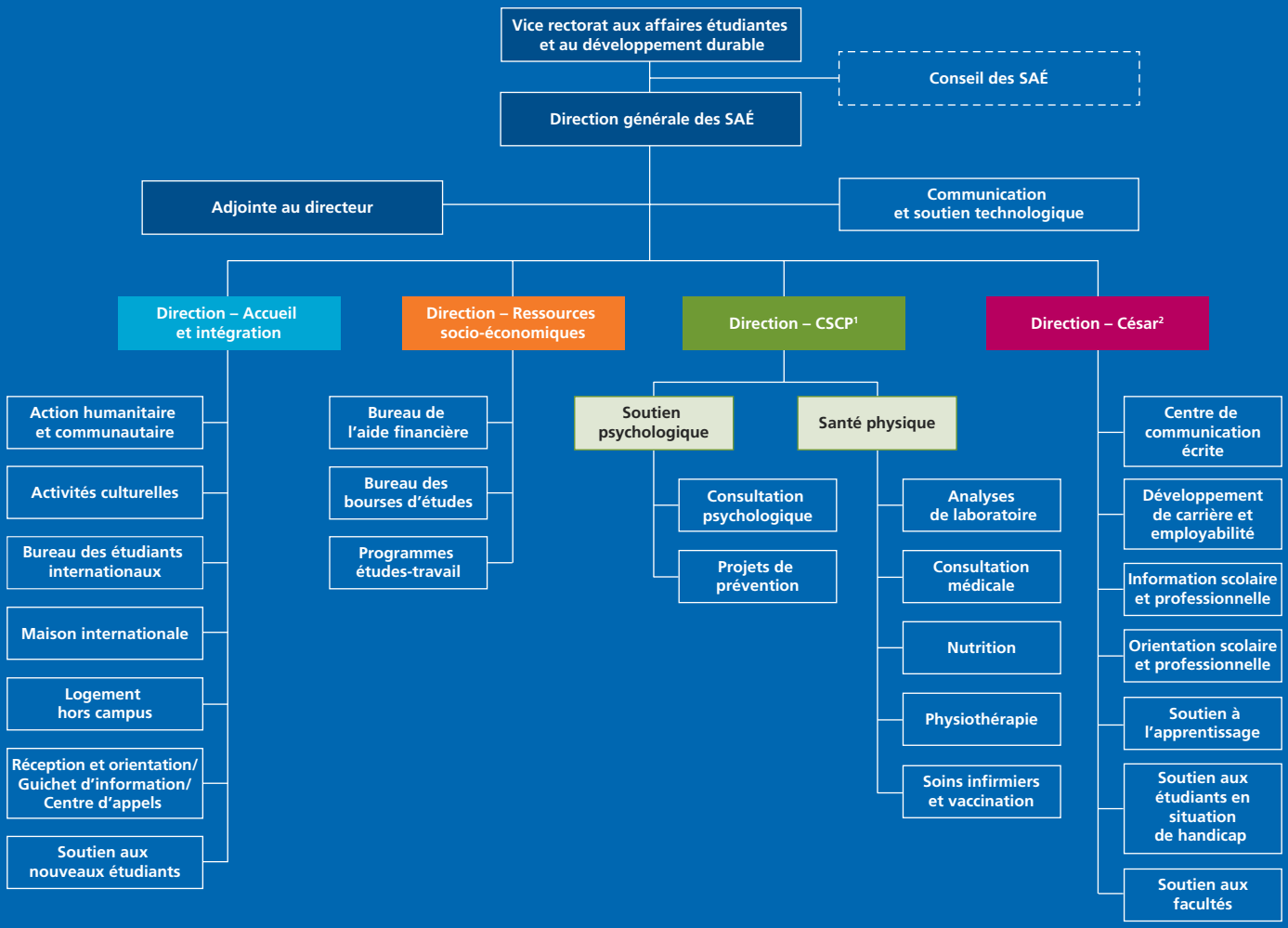
Cotisations étudiantes	5 544 381 $	53 %
Subvention du MELS	2 471 048 $	24 %
Financement Service de santé pour les employés de l'UdeM*	200 000 $	2 %
Financement pour le Soutien à la réussite*	350 000 $	3 %
Centre de communication écrite*	454 451 $	4 %
Revenus d'activités	1 350 505 $	13 %
Total	**10 370 386 $**	

DÉPENSES

Direction et administration	621 427 $	6 %
Communication et gestion technologique	639 922 $	6 %
Fonds FEP et PIÉ	343 670 $	3 %
Accueil et Intégration	2 450 349 $	24 %
Ressources socio-économiques	1 220 159 $	12 %
Centre de communication écrite	454 451 $	4 %
CÉSAR	2 780 700 $	27 %
CSCP	1 859 708 $	18 %
Total	**10 370 386 $**	

* Financés par l'Université de Montréal

ORGANIGRAMME SAÉ 2011-2012



1 CSCP : Centre de santé et de consultation psychologique

2 CÉSAR : Centre étudiant de soutien à la réussite

PERSPECTIVES SAÉ 2012-2013

Perspectives générales

- Poursuivre le travail de réflexion des orientations stratégiques des Services aux étudiants et en diffuser le fruit auprès des différentes équipes et partenaires.
- Poursuivre l'objectif de consolidation des différentes offres de services en favorisant leur intégration.
- Poursuivre les collaborations avec les autres services et les unités académiques afin d'arrimer l'offre de services aux enjeux institutionnels.

Grands projets

- Favoriser l'adaptation de nos services à la mise en œuvre de Syncho, qui a un impact non seulement sur les façons de travailler du personnel, mais aussi sur la gestion des certains dossiers (ex.: gestion de l'attribution des bourses).
- Apprendre à utiliser de façon optimale le dossier électronique. L'arrivée de la solution PURKINJE dans les activités professionnelles comporte un défi important en termes de gestion du changement.
- Terminer les travaux de rénovation des Pavillons 2101, boul. Édouard-Montpetit et du J.-A.-DeSève et veiller à l'intégration harmonieuse des équipes.
- Mobiliser les équipes pour conjuguer les multiples effets du conflit étudiant sur les activités. Préparer un plan d'action pour soutenir la réussite étudiante dans ce contexte particulier de la rentrée d'octobre 2012, et créer des outils ou des ateliers afin d'aider les étudiants à se doter de stratégies pour bien terminer leur session, mais aussi pour faciliter la transition et l'adaptation à l'université pour tous ceux qui entreprendront des études universitaires à l'automne.

Communications

- Réfléchir à l'utilisation des outils de communication imprimés en vue de diriger les SAÉ vers d'autres moyens plus adaptés à cette génération d'étudiants.
- Produire un plan de communication incluant une vision numérique et une stratégie médias sociaux.
- Procéder à la refonte des sites web, en intégrant les normes d'accessibilité pour les personnes atteintes d'un handicap, en collaboration avec le Centre d'expertise web et la DGTIC ainsi que le Bureau des communications et des relations publiques.

ACCUEIL et INTÉGRATION

Mission

Offrir aux étudiants un environnement qui les soutient dans leur apprentissage, 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.

Une équipe de plus en plus solide

La direction Accueil et intégration regroupe le Soutien aux nouveaux étudiants, auquel est maintenant rattaché le Logement hors-campus, le Bureau des étudiants internationaux, la Maison internationale (devenue une unité à part entière), les Activités culturelles et l'Action humanitaire et communautaire. Ses unités sont à pied d'œuvre pour accueillir de façon chaleureuse et conviviale les étudiants tout en leur permettant de s'intégrer de manière optimale à leur campus. L'étudiant est au centre de son mandat et de ses actions. Les équipes agissent bien avant qu'il soit admis à l'UdeM et souvent, bien après qu'il ait terminé son programme et obtenu son diplôme.

Tous ces services ne peuvent être offerts et encore être développés davantage sans une équipe solide et en nombre suffisant. Un des principaux rôles de la direction a été cette année de s'assurer que les différentes unités aient les conditions optimales pour remplir leur propre mandat, autant au plan des ressources qu'au plan des espaces. Il apparaissait nécessaire d'exercer un travail de consolidation des équipes. Ainsi plusieurs postes ont été comblés et des investissements dans les équipements, qui ont permis de mettre à jour l'offre de cours et d'ateliers des Activités culturelles, ont été faits.

Aussi, l'année 2011-2012 a été stimulante, car la direction de l'Accueil et intégration a été mandatée pour développer et déployer une gamme de services au nouveau Campus de Laval. Tout est maintenant en place pour offrir aux étudiants des services de haute qualité.

VOUS RETROUVEREZ LE BILAN DÉTAILLÉ DE L'ANNÉE 2011-2012 AU **WWW.SAE.UMONTREAL.CA** DANS LA SECTION RAPPORTS ANNUELS.

Perspectives 2012-2013

- Adapter les services offerts au **Campus de Laval** en raison de l'arrivée d'une deuxième cohorte d'étudiants ;
- Évaluer les besoins de déploiement de services au **Pavillon 7077, avenue du Parc** où plus de 1 500 étudiants sont inscrits ;
- Procéder au virage technologique du **Centre d'essai** en passant du format de bobines de film argentique 35 mm au format numérique DCP (Digital Cinema Package). Cette transition permettra enfin à la salle de cinéma de passer aux normes de l'industrie afin d'offrir aux étudiants cinéphiles une qualité de film comparable à celle en vigueur sur le marché.
- Acquérir une **Salle multidisciplinaire** équipée d'un plancher de bois et de miroirs pour les Activités culturelles. Avec la féminisation du campus, les ateliers de danse sont parmi les plus populaires, et la demande est toujours croissante. Cette année, plus de 119 personnes étaient inscrites sur la liste d'attente.
- Doter le **local B-3429** d'un nouveau nom pour illustrer les différentes utilisations, les services offerts et le point d'entrée des SAÉ et augmenter l'utilisation du local (heures d'ouverture, nombre d'ateliers offerts, etc.). Procéder à une mise à jour technologique pour le logiciel du logement pour améliorer l'offre de services : intégration de photos, recherche par carte géographique. Des travaux seront exécutés au local pour maximiser son potentiel d'utilisation.
- Accroitre la diffusion du **Portail des nouveaux étudiants** auprès des autres unités de l'université afin que le site soit davantage publicisé (site web des facultés et départements, guichet étudiant, Mon portail UdeM).
- Procéder à l'évaluation du potentiel de développement de la portion cuisine du **local de l'AHC**.
- Assurer avec rigueur la gestion des associations étudiantes en ce qui a trait au prélèvement et au versement des cotisations étudiantes.
- Revoir certains processus au BEI. L'augmentation rapide du nombre d'étudiants étrangers et l'implantation du volet académique de Synchro ont amené des changements qui poussent à changer la façon de travailler.

RESSOURCES SOCIO-ÉCONOMIQUES

Mission

Favoriser l'obtention des ressources socio-économiques nécessaires aux étudiants concernés pour concrétiser la réussite de leur projet d'études.

Le fruit du travail d'une équipe dynamique et dévouée

Disposant d'un budget de près de 1,1 M $, soit 12 % du budget total des SAÉ, mais distribuant **93,4 M $** en prêts et en bourses du MELS et versant **756 937 $** en bourses d'études, le secteur Ressources socio-économiques a poursuivi son objectif premier, soit optimiser l'utilisation de l'ensemble des ressources du secteur afin de favoriser tous nos étudiants pour l'obtention des ressources socio-économiques nécessaires à la réussite de leur projet d'études. À la suite d'une restructuration, le secteur Ressources socio-économiques regroupe les services du Bureau de l'aide financière, des Bourses d'études et des Programmes études-travail.

L'année 2011-2012 fut une année de consolidation: consolidation des équipes et consolidation des activités. Pour l'année 2012-2013, les équipes ont convenu du besoin d'améliorer le niveau des informations dispensées aux étudiants afin qu'ils bénéficient davantage des ressources mises à leur disposition.

VOUS RETROUVEREZ LE BILAN DÉTAILLÉ DE L'ANNÉE 2011-2012 AU **WWW.SAE.UMONTREAL.CA** DANS LA SECTION RAPPORTS ANNUELS.

Perspectives 2012-2013

- Assurer la présence hebdomadaire du service des Bourses d'études au Campus de Laval ;
- Maximiser l'obtention, par les étudiants, des ressources mises à leur disposition (Programme de prêts et bourses, Programme de prêts à temps partiel, Programme de remise de dette, dérogation, bourses, etc.) ;
- Dynamiser les sites Web ;
- Accentuer le rôle « conseil » des conseillers ;
- Outiller les étudiants, en matière financière, afin de leur permettre d'améliorer la gestion de leurs ressources et réduire les impacts négatifs sur leur parcours d'études (stress, endettement, prolongement de la durée des études) ;
- Évaluation du coût des études ;
- Planification des ressources et dépenses ;
- Sources de financement et coût ;
- Combler le poste de responsable du Bureau de l'aide financière ;
- Améliorer les processus, les outils et les connaissances afin d'optimiser les services des RSÉ ;
- Poursuivre le travail amorcé avec les différents intervenants dans le but de favoriser l'échange des informations et susciter la créativité dans la recherche de solutions aux situations problématiques rencontrées par des étudiants.

CENTRE ÉTUDIANT de SOUTIEN à la RÉUSSITE (CÉSAR)

Mission

En adéquation avec la mission des SAÉ, et plus particulièrement en égard à la persévérance et à l'essor professionnel, 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.

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, psychologues en aide à l'apprentissage, orthopédagogue et neuro-psychologue et conseillers en soutien aux étudiants en situation de handicap.

Une année importante : création du CÉSAR

L'année 2011-2012 fut exceptionnelle, car elle a vu naître le CÉSAR, Centre étudiant de soutien à la réussite. Ce centre avec une perspective de continuum et d'intégration des services en lien avec la réussite étudiante a eu pour mandat de poursuivre le développement du soutien à la réussite étudiante tel que défini antérieurement par le CSEDC, de consolider le projet Contact-Études, de développer une expertise de pointe qui sera mise à la disposition des unités académiques dans leurs activités et leurs responsabilités de soutien à la réussite de leurs étudiants, et de rapprocher l'ensemble des activités de soutien à la réussite.

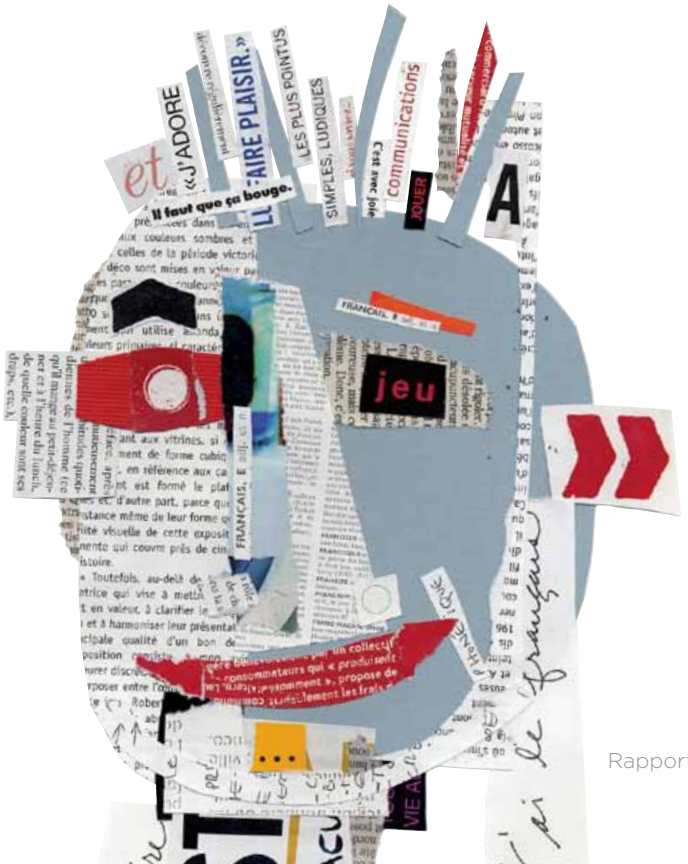
En lien avec la création du CÉSAR, la direction a travaillé au cours de cette année à la consolidation et l'intégration des équipes - nouvelles ressources et nouveau service (CCE). D'ailleurs, l'engagement de deux ressources a permis l'actualisation des nouveaux mandats dont la mise sur pied d'un Comité conseil en matière de réussite étudiante, d'une recension de toutes les activités « réussite du campus » et de l'élaboration d'une vision et d'une définition commune de ce qu'est la réussite étudiante à l'Université de Montréal.

Ce fut une année aussi fructueuse pour le service : croissance marquée de la clientèle, intégration de développement de plusieurs partenariats et offre de services de plus en plus adaptée aux besoins des étudiants.

Afin de concrétiser le tout, le CÉSAR se prépare à la rénovation des espaces du Pavillon 2101, boul. Édouard- Montpetit et le CCE déménage au Pavillon J.-A.-DeSève. Toutes les conditions optimales seront ainsi réunies pour que le CÉSAR puisse réaliser pleinement son mandat.

Perspectives 2012-2013

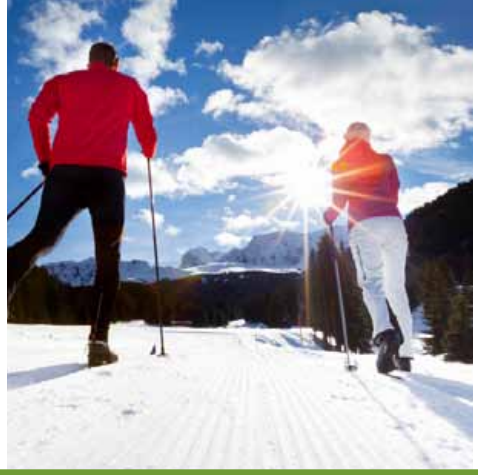
- Poursuivre le processus de consolidation des équipes et de mise en commun des compétences et expertises des différents types de professionnels du CÉSAR. Développer une synergie et des projets communs.
- Doter tous les postes à combler et assurer le transfert de connaissances. Assurer une planification de la relève.
- Entreprendre la première phase des travaux de rénovations du Pavillon 2101, phase très exigeante qui nécessitera beaucoup de déplacements des personnels, de tolérance et fera appel à nos capacités d'adaptation.



- Réaliser le déménagement du Centre de communication écrite au Pavillon J.-A.-DeSève dans les délais prescrits et rendre le tout opérationnel.
- Améliorer les outils informatiques, tels qu'iRiS pour le service de l'Emploi et la base de données pour le service de Soutien aux étudiants en situation de handicap qui est obsolète et nécessite une mise à niveau.
- Améliorer et développer les formulaires d'inscription en ligne pour les ateliers et pour les demandes de mesures d'accommodement pour les examens.
- Continuer les démarches en vue d'une offre de services appropriée et intégrée pour les étudiants en situation de handicap, particulièrement pour la gestion des examens, dossier pour lequel tout n'est pas réglé tant sur le plan opérationnel que du financement.
- Créer des outils et ateliers afin d'aider les étudiants à se doter de stratégies pour bien terminer leur session de l'hiver 2012, mais aussi pour faciliter la transition et l'adaptation à l'université pour tous ceux qui entreprendront des études universitaires à l'automne.

VOUS RETROUVEREZ LE BILAN DÉTAILLÉ DE L'ANNÉE 2011-2012 AU **WWW.SAE.UMONTREAL.CA** DANS LA SECTION RAPPORTS ANNUELS.

CENTRE de SANTÉ et de CONSULTATION PSYCHOLOGIQUE



Mission

La mission du Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP) est 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 auprès des clientèles ciblées, favorisant ainsi leur épanouissement psychologique, physique et social. Il actualise des programmes de prévention et de promotion adaptés aux besoins.

Une année de grands changements

Le CSCP offre une gamme de services regroupant la consultation psychologique, la consultation médicale, la vaccination et les soins infirmiers, la nutrition et la physiothérapie. Un service de laboratoire privé doté d'un centre de prélèvements complète les ressources. La direction du CSCP offre aux étudiants une réponse optimale à leurs besoins de santé tant au plan physique que psychologique par le biais d'une approche axée sur l'interdisciplinarité. Le volet de la prévention/promotion est également un défi constant mené à terme grâce au travail en synergie des équipes et l'apport précieux et dynamique des partenaires.

Le CSCP a connu cette année de nombreuses transformations qui ont pour objectif principal d'offrir la meilleure prestation de services aux étudiants du campus. La direction du CSCP n'a ménagé aucun effort pour mener à bien cet important chantier de transformation organisationnelle et de prestation de soin.

Madame Lucie Dauphin a quitté ses fonctions de directrice du CSCP en décembre 2011 et a laissé à son successeur, madame France McKenzie, une organisation dont les fondations sont solides pour la poursuite de dossiers importants de l'année 2012, soit l'implantation du dossier électronique et la rénovation des espaces du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit.

VOUS RETROUVEREZ LE BILAN DÉTAILLÉ DE L'ANNÉE 2011-2012 AU **WWW.SAE.UMONTREAL.CA** DANS LA SECTION RAPPORTS ANNUELS.

Perspectives 2012-2013

Utiliser de façon optimale le dossier électronique

L'arrivée de la solution PURKINJE dans les activités professionnelles quotidiennes comporte un défi important en ce qui concerne de gestion du changement. La poursuite de l'implantation de la solution PURKINJE nécessitera encore beaucoup d'efforts, mais permettra au CSCP d'être à la hauteur des attentes de la clientèle. Les étapes à venir visent notamment la poursuite de la numérisation des notes cliniques et des résultats de laboratoire, l'achat des échangeurs pour les résultats de laboratoire du CHUM et de GAMMA DYNACARE, l'utilisation optimale de toutes les fonctionnalités du système dont le prescripteur, la messagerie, la facturation, etc. De plus, la mise à jour du logiciel prévue pour la fin de l'automne 2012 nécessitera d'autres modules de formation et la création d'un groupe d'usagers pour assurer la continuité des travaux.

Procéder aux rénovations du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit

Les travaux de rénovations du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit sont prévus pour l'été 2012. Le réaménagement de l'accueil du rez-de-chaussée devrait permettre plus de confidentialité lors de l'inscription des patients et le réaménagement de certains bureaux permettra une utilisation optimale des lieux.

Consolider l'équipe interdisciplinaire

Des efforts ont été déployés au cours des dernières années pour favoriser le travail en équipe interdisciplinaire. Un des mandats de la nouvelle directrice est sans aucun doute de consolider le travail entrepris il y a quelques années et de créer une équipe encore plus solide pour offrir une gamme de services intégrés et continus.

Consolider les processus cliniques et d'affaires pour favoriser la dispensation de services intégrés de qualité à la clientèle ciblée

Plusieurs éléments devront faire l'objet de travaux particuliers pour atteindre cet objectif. Pensons entre autres au développement et à l'actualisation des ordonnances collectives, à l'amélioration des processus de référence entre médecins et psychologues, à la consolidation de l'équipe de secrétariat offrant un service à la clientèle hors pair et finalement, à concentrer davantage les efforts pour diminuer de 3 % le nombre de clients externes.

SERVICES AUX ÉTUDIANTS (SAÉ)

Téléphone : 514 343-PLUS
info@sae.umontreal.ca
www.sae.umontreal.ca

Services aux étudiants