

Rapport annuel

2019-2020

Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant

**Jean-Paul Loyer
Directeur général**

Université de Moncton

Juin 2020

AVANT-PROPOS

La Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (DGGSEÉ) est formée de deux volets de services totalisant huit (8) unités. Le premier volet est dédié au recrutement étudiant et inclut le Bureau du recrutement étudiant, le Service de l'admission et le Service des bourses et de l'aide financière. Le second volet est dédié à la rétention étudiante et réunit le Service aux étudiantes et étudiants internationaux et à la mobilité étudiante, le Service d'appui à la réussite et de soutien à l'apprentissage, le Service d'orientation et de recherche de travail, le Service de santé et de psychologie et le Service à la vie étudiante et socioculturelle. Ces deux volets regroupent les services dédiés à l'amélioration continue de l'expérience étudiante.

Aussi, afin de s'assurer que les particularités des trois campus sont prises en compte dans les orientations stratégiques relatives à la gestion stratégique de l'effectif étudiant, l'année 2020-2021 sera encore focalisée sur l'interconnectivité des trois campus. À cet effet, le directeur général de la DGGSEÉ maintiendra ses rencontres (en personne ou à distance) avec les équipes des campus dans l'atteinte des objectifs d'expérience étudiante (recrutement étudiant et rétention). Aussi, les réunions du Comité d'orientation réseau (COR) continueront d'être périodiquement programmées afin de maintenir une communication plus soutenue. À titre indicatif, ce comité voit à la planification stratégique des activités liées à la gestion stratégique de l'effectif étudiant (plus spécifiquement du recrutement). Il est composé du vice-recteur enseignement et recherche (VRER) qui préside, du vice-recteur du campus d'Edmundston (VRUMCE) et du vice-recteur du campus de Shippagan (VRUMCS), auquel s'ajoute le DGGSEÉ à titre de personne-ressource¹.

Afin de mener à bien ses activités et atteindre ses objectifs, la concertation entre les services et unités académiques reste au centre des priorités de la DGGSEÉ. À cet effet, la régie des responsables de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (RRGSEÉ) sera maintenue, même si elle doit se faire à distance. Normalement, cette régie a lieu mensuellement, mais depuis la pandémie de la COVID19 les rencontres ont lieu hebdomadairement, les vendredis, et de façon écourtée (maximum une heure). Ces rencontres permettent de réunir les huit gestionnaires de la DGGSEÉ dans le but de connaître les défis et réalités de chacun, de partager des ressources, tout cela avec une approche axée sur l'ouverture, l'échange d'information et sur la collaboration.

Plusieurs ajustements ont été nécessaires en fin d'année en raison de l'arrivée de la pandémie de la COVID-19. Celles-ci sont indiquées dans chacun des résumés par services dans ce rapport.

C'est avec plaisir que je vous présente le troisième rapport annuel (2019-2020) de la Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant. Il témoigne des efforts déployés par l'ensemble de nos équipes pour atteindre les objectifs du plan stratégique 2020.

¹ Proposition de réorganisation de la structure administrative du vice-rectorat aux affaires étudiantes et internationales, juillet 2016, p. 7

1. BILAN

A. OBJECTIFS FIXÉS EN 2019-2020 ET RÉSULTATS OBTENUS (PAR SERVICE)

VOLET RECRUTEMENT

Service de l'admission

Le Service de l'admission reçoit, traite et évalue les demandes d'admission, les demandes de changement de programme et de campus, les demandes de retour aux études et les demandes d'ajout de mineure. Ce Service attribue les bourses de mérite académique et les bourses automatiques.

La collaboration étroite entre le Service de l'admission et le Bureau du recrutement étudiant s'est approfondie pour améliorer le traitement des demandes d'admission sur une base quotidienne. Le service continue tout au long de l'année à améliorer l'arrimage des communications internes et externes et a permis d'offrir plus d'options à la population étudiante potentielle et existante, dont l'admission en milieu scolaire, l'admission sur place à l'international et l'inscription avancée.

Quelques chiffres :

En 2019-2020 :

- Le service a traité plus de 6 600 demandes (d'admission, de changement de programme et de campus et de retour aux études)¹, venant de plus de 40 pays à travers le monde (↓2,5 %);
- L'ensemble de ces demandes représente 34 205 documents (76 000 pages) numérisés et indexés à notre logiciel de gestion documentaire, Perceptive – le même chiffre que l'an dernier. Ceci indique une stabilisation du nombre de documents reçus, à la suite d'une augmentation de 35 % aux cours des deux années précédentes.
- Approximativement 55 000 courriels furent répondus à partir de l'adresse centrale du service, pour une moyenne de 220 courriels répondus par journée ouvrable, ce qui est considéré comme un volume substantiel. De plus, nous avons deux personnes en moins cette année par rapport à l'an dernier, ce qui a évidemment eu la conséquence d'alourdir les tâches quotidiennes des ressources humaines du campus.

Bureau du recrutement étudiant

Pour 2019-2020, on anticipait au total 1 269 nouvelles inscriptions (NI) et on en compte 1 352, soit 83 de plus que ce qui était visé. Au Nouveau-Brunswick, les 719 NI totalisent 91 de plus que l'objectif prévu. Les différences sont plus modestes dans les autres marchés, où elles varient entre -14 et +14. Tous les détails se retrouvent dans le tableau 1.

Marché visé	Objectifs	Résultats	Différence
Nouveau-Brunswick	719	810	+91
• Écoles secondaires francophone	644	749	+105
• CCNB	35	23	-12
• Cycles supérieurs	10	3	-7
• Autres	30	35	+5
NÉ — ÎPÉ — TNL	25	15	-10
Immersion	40	35	-5
Québec	65	57	-8
Ontario	15	29	+14
Ouest	5	15	+10
International	400	386	-14
• Automne	250	232	-18
• Hiver	150	154	+4
Autres	0	5	+5
Totaux	1 269	1 352	+83

Au Nouveau-Brunswick, le nombre de nouvelles inscriptions dépend grandement du nombre d'élèves francophones en âge d'entreprendre des études universitaires. L'objectif qui a été fixé est de recruter, sur une base annuelle, 30 % de ces élèves. Le Tableau 2 montre le nombre de NI en provenance des écoles secondaires francophones à chaque automne au cours des 10 dernières années (NI), le nombre d'élèves de 12^e année qui étaient disponibles (n^o élèves) chaque année et le taux de participation (TP) qui en résulte.

TABLEAU 2 — Taux de participation (TP) à l'Université de Moncton sur 10 ans

	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020
NI	782	736	759	681	568	623	647	725	695	736
n° élèves	2 527	2 398	2 406	2 428	2 165	2 230	2 198	2 230	2 151	2 147
TP	30,9 %	30,7 %	31,5 %	28,0 %	26,2 %	27,9 %	29,4 %	32,5 %	32,3 %	34,3 %

Dans les écoles secondaires francophones de la province, le taux de participation 2019-2020 des élèves de 12e année est le meilleur jamais atteint (Tableau 4). La marque précédente avait été établie en 2017-2018 (32,5 %), alors que cette année, nous avons réalisé un taux de 34,3 %. Il s'agit également d'une année record pour l'Ouest canadien et l'Ontario. Les nouvelles inscriptions de l'Ontario varient habituellement entre 10 et 15 et on en recense 29 cette année. Dans l'Ouest, où l'objectif est fixé à 5 depuis des années, les 15 inscriptions représentent également un bel exploit.

Service des bourses et de l'aide financière

Comme l'an dernier, nous terminons cette année avec un déficit au niveau du budget de fonctionnement. Ce déficit est maintenant à **10 637,89 \$** (86 592,66 \$ l'an dernier). La diminution du déficit a été presque comblée par l'ajout d'un montant de 237 190 \$ au budget, l'ajout d'un budget de 20 900 \$ d'un fonds de dotation destiné au mérite académique et finalement, le fait que seulement 34 500 \$ d'un budget de 50 000 \$ de mobilité étudiante a été utilisé cette année.

Nous avons reçu 236 demandes de bourse d'aide financière comparé à 293 l'an dernier. Le montant accordé en aide financière à partir du budget de fonctionnement a diminué à 23 790 \$ comparativement à 31 200 \$ en 2018-2019. Comme l'an dernier, puisque nous avons moins de fonds auxquels ils sont admissibles, nous avons diminué le montant maximum accordé aux personnes étudiantes hors-Nouveau-Brunswick à 1 500 \$ comparativement à 2 000 \$ pour la clientèle du N.-B. Cette dernière a accès aux nombreux fonds identifiés FAÉUNB (Fonds d'accès aux études universitaires du Nouveau-Brunswick).

Plusieurs fonds de dotations (43) et quelques-uns de fiducie (8) n'ont pu être accordés. C'est un montant total de 161 873,21 \$ qui demeure à la fin de l'année. De ce montant, c'est **37 800 \$ qui étaient destinés à l'aide financière**, un peu plus du montant de l'an dernier de 32 762,50 \$. Les mêmes fonds de bourse nous posent défi annuellement en raison des critères d'admissibilité spécifiques établis par les donateurs. Aussi, du montant de 161 873,21 \$, un montant de 35 385,50 \$ provient de fonds pour lesquels le maximum a été accordé aux personnes admissibles et 62 993,52 \$ provient du fonds Harrison-McCain qui est utilisé pour les cas d'extrêmes urgences. En fait, ce fond a fait partie du fonds d'urgence COVID-19 et il se peut que le solde actuel ne soit pas 62 993,52 \$ en bout de ligne.

Quelques chiffres :

- 4 369 519,19 \$: total des bourses accordées (toutes provenances) = ↓4,1 %;
- 1 478 étudiantes et étudiants ont reçu au moins une bourse, c'est-à-dire un peu plus de 41,7 % de notre population étudiante (1478/3545^[2]) = ↓2,1 %;
- 4 183 (4 536 en 2018-2019) demandes de service de mai 2019 à mars 2020 (télétravail à compter de la mi-mars) = ↓7,8 %;
 - 1 286 appels téléphoniques (retours d'appels d'un message sur boîte vocale pas toujours comptabilisés);
 - 2 897 visites au comptoir;
 - 75 rencontres individuelles (plusieurs rencontres impromptues ne sont pas comptabilisées).

Bourse et aide financière complémentaire

- 15 demandes de bourses d'aide financière complémentaire = ↓25 %;
- 12 ont reçu une bourse pour un total de 12 000 \$ (10 000 \$ en 2018-2019; 9 454 \$ en 2017-2018).

Bourses d'aide financière traditionnelle

- 235 demandes évaluées (293 en 2018-2019; 321 en 2017-2018);
- 200 ont reçu une bourse (230 en 2018-2019; 262 en 2017-2018);
- 37 ont été refusées (63 en 2018-2019; 60 en 2017-2018);
- 1 dossier n'a pas été évalué dû au manque de fonds (aucun en 2018-2019; 1 en 2017-2018);
- 1 554 \$: valeur moyenne de la bourse = ↑1,2 %.

[2] Le chiffre de la population étudiante du campus de Moncton a été tiré d'Argos pour la session d'hiver 2020.

Clientèle internationale

- 591 114,51 \$ accordé aux personnes étudiantes internationales dans nos différents programmes de bourses (572 413,07 \$ en 2018-2019; 587 108,15 \$ en 2017-2018) = ↑3,3 %;
 - Représente 13,5 % du budget total accordé (591 114,51 \$/4 369 519,69 \$);

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE

Service aux étudiantes et étudiants internationaux et à la mobilité étudiante (SAÉÉIMÉ)

L'année 2019-2020 fut une année d'amélioration et d'efficacité des services tout en continuant à travailler la cohésion d'équipe.

L'année fut bien active, et ce à plusieurs niveaux. Nous avons eu un changement de garde au niveau de la responsable du Service aux étudiantes et étudiants internationaux par le départ de Lisa Griffin Ndour en congé de maternité et le retour en poste de Lucille Landry. Aussi, il y a eu le retour de notre secrétaire, Marine Dufils, de son congé de maternité. Plusieurs autres dossiers ont fait bouger le service cette année dont la gestion du dossier de l'assurance, les problèmes financiers, les changements dans les lois d'immigration, l'adaptation de nos étudiantes et étudiants, la pandémie du COVID-19, etc.

Cette année nous avons une fois de plus concentrer nos efforts à l'amélioration des divers services et programmes offerts. Notre service a dû travailler en concert avec d'autres partenaires du campus afin de répondre aux besoins de nos différentes clientèles, entre autres, à la coordination du programme jumelage, à l'amélioration du service d'accueil, à l'organisation d'une panoplie d'ateliers et de sessions d'information, à la coordination du programme Passeport international, au lancement du concours de bourse et de la gestion des dossiers de mobilité et finalement, de multiples rencontres et suivis auprès des étudiantes et étudiants internationaux pour des questions d'adaptation, d'ordre académique, de santé, d'intégration et d'immigration.

Quelques chiffres :

Accueil des nouvelles personnes étudiantes internationales (PÉI)

- 232 nouvelles PÉI (↑20,8 %) ont été accueillies à l'automne 2019 et 142 (↓23,7 %) à l'hiver 2020;
- 2 réceptions de bienvenue avec 160 participants (↓15,8 %) et deux sessions d'acclimatation avec 162 participants (↓22,9 %)

Assurances pour personnes étudiantes internationales

- 897 PÉI inscrites au plan d'assurance maladie et d'hospitalisation (↑6,5 %);
- 208 PÉI à temps plein inscrites et confirmées au régime d'assurance médicale de la province du N.-B. (↓36 %)

Consultations offertes aux personnes étudiantes internationales

- 242 rencontres individuelles (↓1,6 %);
- 300 lettres d'invitation pour l'immigration aux diplômés (↑38,9 %);

Mobilité étudiante

- 31 étudiants préparés et encadrés (↓27,9 %);
- 3 formations pré-départ offertes, deux sessions de débriefing; d'autres sessions de pré-départ étaient prévues, mais ont été annulées en raison de la pandémie;
- 81 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité (↓14,7 %);
- 1 boursière stagiaires accueillie – bourses du Programme des futurs leaders dans les Amériques (PFLA);
- 43 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2019 (↓21,8 %).

Protocole d'urgence

- 28 avis envoyés (↓50,9 %).

Demande d'immigration pour les PÉI (appui pour compléter et soumettre une demande)

- 428 consultations individuelles (↑9,2 %);
- 2 166 courriels envoyés (↑49,9 %);
- 5 ateliers offerts sur le permis de travail;
- 7 ateliers offerts sur le permis de travail post diplôme.

Programme de jumelage

- 25 jumelages faits à l'automne 2019;
- 10 jumelages faits à l'hiver 2020.

Service d'orientation et de recherche de travail

Le Service d'orientation et de recherche de travail (SORT) collabore étroitement avec les facultés et écoles et est directement impliqué dans l'appui à la réussite des étudiantes et étudiants. Le service est fréquemment sollicité par les facultés et écoles afin de désamorcer les situations difficiles et gérer les clientèles à risque.

Compte tenu des différents services et programmes offerts, le SORT **contribue directement au recrutement** des nouvelles personnes étudiantes **et à la rétention** de la population étudiante actuelle. Par ses activités et programmes, le service contribue à la réussite de la transition vers les études universitaires, à l'adaptation à la vie universitaire canadienne pour la clientèle internationale, à l'appui à la réussite des études, à la rétention et à l'atteinte des objectifs professionnels des étudiants et étudiantes inscrits, à la préparation aux études supérieures, ainsi qu'à la transition vers le marché du travail.

Quelques chiffres :

Orientation

- 755 demandes de rendez-vous reçues/605 rencontres de counseling effectuées = ↓27,1 %;
- 1 908 communications par courriels ont été faites, incluant des demandes d'informations scolaires et professionnelles, des suivis concernant les rencontres et des demandes de rendez-vous = ↓28,3 %;
- 36 ateliers de groupe ont été offerts (-8) avec une participation étudiante de 1 513 personnes = ↑3,1 %;
- Programme Repères : 32 personnes étudiantes inscrites (-12) et 12 jumelages effectués = ↓58,6 %.

Recherche de travail

- 159 demandes de consultations individuelles reçues (-9)/141 rencontres effectuées = ↑6,0 %;
- 467 demandes par courriels ou par téléphone ont été répondues = ↓21,0 %;
- 54 activités de groupe ont été effectuées (-32) – incluant les deux Salons Carrière annuels; au total, 2 056 personnes ont participé = ↑7,0 %;
- 2 849 (2 259) interventions auprès des employeurs = ↑26,1 %.

Service de santé et de psychologie

Le service a commencé l'année 2019-2020 avec les objectifs suivants : (1) répondre aux demandes reçues au secteur des bureaux de psychologues, (2) répondre aux demandes reçues au secteur du centre de santé, (3) répondre aux demandes reçues au secteur du service d'intervention en violence à caractère sexuel, (4) assurer la collaboration avec le secteur académique, les services et d'autres instances universitaires, (5) répondre aux exigences des organismes d'accréditation professionnelle, (6) aiguiller et améliorer la stratégie en santé mentale sur le campus.

Dans le secteur de psychologie, un poste de psychologue risque de perdre son financement du programme provincial d'appui à la réussite en raison de la pandémie et les fonds d'urgence qui ont été accordés à la population étudiante du Nouveau-Brunswick. Nous attendons toujours des nouvelles du gouvernement provincial pour voir si ce programme sera renouvelé pour l'année 2020-2021. Si le programme est suspendu pour cette année, il faudra trouver une solution rapide pour être en mesure de répondre aux demandes de consultations en psychologie qui ne cessent de croître annuellement. Cette augmentation appuie la nécessité de la stabilité au sein de l'équipe des psychologues.

La clinique de santé a vu une **augmentation des demandes de consultation de plus de 40 % en comparaison à l'an dernier**. Il importe de mentionner que la clinique de santé offre des services en raison de 28 heures/semaines de septembre à avril. Le temps est peut-être venu de voir si elle ne devrait pas être ouverte 35 heures/semaine.

L'intervenante en violence à caractère sexuel est le point d'entrée pour toute intervention liée à une situation de violence à caractère sexuel. Tous les membres de la communauté universitaire, personnes étudiantes et le personnel, ont accès à cette ressource.

Quelques chiffres :

Demandes de consultations individuelles en psychologie

- 446 personnes étudiantes desservies pour consultations individuelles en psychologie (-9). Ce nombre de personnes clientes a exigé un total de 3 029 interventions (↑6 %);
- 1 à 3 semaines de temps d'attente, légèrement mieux que l'an dernier (2 à 3 semaines);
- 124 (+43) personnes étudiantes ont été suivies au cours de la période printemps-été (ce qui confirme la nécessité de ressources professionnelles pendant la période estivale);
- 83 (+3) personnes étudiantes internationales ont effectué des demandes au service (sur le total des demandes).

Demandes de consultes pour des soins médicaux

- 211 cliniques ont été offertes (une clinique représente un avant-midi ou un après-midi), ce qui comprend des services rendus de la part de médecins, une infirmière praticienne et une infirmière immatriculée (↓17,6 %);
- 3 243 interventions ont été rendues à la population étudiante (↓13,3 %);
- 884 personnes ont été desservies, dont 349 de la population internationale et 535 de la population canadienne;
- 2 cliniques de vaccination antigrippale ont encore été assurées en collaboration avec Santé publique, dont une clinique destinée aux personnes étudiantes à haut risque;
- Campagne de promotion sur la vaccination contre le VPH.

Demandes de consultes auprès de l'intervenante en violence à caractère sexuel

- 24 personnes desservies (-1), dont 22 (92 %) au statut de membre étudiant (↑100 %);
- 25 nouveaux signalements de violence à caractère sexuel ont été reçus (+1);
- 196 interventions totales (↓41,0 %);
- 2 cas ont mené au dépôt d'une plainte (↓77,8 %);
- 11 kiosques d'information et de sensibilisation, dont 4 offerts dans les résidences étudiantes du campus;
- 53 réunions de comités sur lesquels siège l'intervenante;
- Révision de la Politique sur la violence à caractère sexuel en cours.

Service à la vie étudiante et socioculturelle

Le nombre d'activité au service à la vie étudiante et socioculturelle a explosé en 2019-2020. Un grand total de **239 activités** a été réalisé par le service ou en partenariat avec le service de septembre à mars. Sans la pandémie, le service aurait dépassé facilement les 250 activités !

Nous avons finalement atteint les objectifs fixés en 2016 en lien avec le virage vers le service aux étudiants. Les prochaines étapes seront de solidifier les acquis et rendre nos mécanismes en place plus efficaces. Cette année nous étions loin d'être optimal pour répondre à la grande demande et les processus n'étaient pas suffisamment clairs pour la communauté universitaire. Quand les choses seront de retour à la normale (post pandémie), nos objectifs quantitatifs resteront les mêmes, mais nous voulons nous améliorer sur les objectifs qualitatifs.

Quelques chiffres :

- Deuxième année consécutive avec un spectacle de la Rentrée complet avec 3 000 spectateurs, dont plus de 2 000 étudiants ;
- +1500 heures offertes en soutien technique aux activités étudiantes ;
- 152 370 \$ en revenus externes.

Service d'appui à la réussite et du soutien à l'apprentissage (SARSA)

Les objectifs 2019-2020 du Service d'appui à la réussite et du soutien à l'apprentissage (SARSA) sont regroupés selon quatre domaines d'action : 1) la culture de la réussite, 2) la préparation aux études universitaires, 3) l'adaptation et l'intégration à la vie universitaire et 4) l'appui à l'apprentissage et l'intégration académique.

Culture de la réussite :

Le SARSA poursuit son partenariat avec le SASE en vue de promouvoir de la culture de la réussite et la tenue des *Journées de l'enseignement et du soutien universitaires*. Un atelier fut présenté par le Service d'accès et de soutien à l'apprentissage en collaboration avec la Commission des droits de la personne lors de l'édition 2019 des JESU en août. L'atelier portait sur les droits des personnes étudiantes ayant une incapacité permanente et une mise à jour des services disponibles sur le campus pour faciliter leur accommodement.

Direction.

La direction du SARSA joue aussi un rôle important dans la promotion de cette culture par son implication dans de nombreux comités, les présentations qu'elle anime et en agissant comme personne-ressource auprès de diverses instances de la communauté universitaire. À titre d'exemple, la direction :

- Est membre du Groupe de recherche interdisciplinaire en pédagogie universitaire (GRIPU) par l'entremise du comité de travail du SASE. Une publication sur la conception universelle de l'apprentissage (CUA) et son application dans le cadre des pratiques pédagogiques à travers l'Université de Moncton et l'animation d'un mini-colloque en juin sont toutes deux prévues;
- A proposé la Ligne directrice sur la présence d'animaux d'assistance et animaux-compagnons sur les trois campus de l'Université de Moncton en décembre 2019;
- Préside le Comité sur l'accessibilité au campus de Moncton;
- Est membre Comité de perfectionnement professionnel du Campus de Moncton;
- A participé à la révision de plusieurs protocoles relatifs aux mesures d'adaptation au campus de Moncton (protocole de la FSÉ et au Secteur langues) ;
- A présenté les services de l'appui à la réussite et de soutien à l'apprentissage lors de la Journée d'information à l'intention des conseillères et conseillers en orientation du Nouveau-Brunswick;
- A participé à la mise en place de plusieurs politiques et procédures dans l'ère de la gestion de la COVID-19 à l'Université de Moncton en vue de favoriser la réussite des étudiantes et étudiants.
- Siège officiellement à la régie des vices-doyens/vices-doyennes (RVD)

Préparation aux études universitaires :

Le financement PLOE pour l'appui à la réussite permet de bonifier les ressources humaines en orientation et au service d'accès. L'ajout de ces ressources a permis d'offrir 3 ateliers portant sur la préparation et la transition aux études postsecondaires à 68 élèves du milieu scolaire. (Un quatrième était prévu, mais fut annulé en raison de la crise sanitaire.) Un atelier pour les parents et leurs jeunes ayant une incapacité qui fréquenteront l'université en septembre 2020 a aussi été offert. Environ 40 personnes y ont participé. Les conseillères en intégration ainsi que la directrice ont aussi rencontré et communiqué avec de nombreux élèves, parents et membres du personnel enseignant au cours de l'année afin de préparer la transition de ces personnes vers le milieu universitaire. Il y a eu 138 nouvelles inscriptions d'étudiantes et étudiants ayant une incapacité au service en 2019-2020 (↑12,2 %).

Adaptation et intégration à la vie universitaire :

Orientation.

L'ajout d'une ressource en orientation a permis d'offrir 300 consultations (↓28,6 %), dont 136 pendant la période estivale (↓17,1 %). Ces consultations favorisent à la fois l'adaptation à la vie universitaire, mais aussi l'intégration académique grâce, entre autres, à l'offre d'ateliers sur les méthodes d'étude et l'appui au programme REBONDIR (voir ci-après).

Mentorat.

Le programme de mentorat étudiant est l'un des services phares pour faciliter l'intégration à la vie universitaire. En 2019-2020, 39 mentors et 1 monitrice en droit ont mentoré 990 (993) nouvelles personnes étudiantes(↓0,3 %). Les appels téléphoniques *Comment ça va?* sont maintenus auprès des nouvelles personnes étudiantes avec un taux de participation de : 78,1 % (↑0,5 %) au 1^{er} appel; 65,7 % (↓6,6 %) au 2^e appel à la session d'automne 2019; 74,3 % (↑1,1 %) au 1^{er} appel et 65,7 % (↑1,1 %) au 2^e appel en janvier 2020; et 42,0 % (↓16,7 %) celles qui transfèrent de campus. La journée *Premiers pas sur le campus*, qui fut intégrée aux activités de la rentrée universitaire depuis septembre 2018, a suscité la participation d'environ 175 personnes nouvellement sur le campus en septembre 2019 (↑16,7 %).

Appui à l'apprentissage et intégration académique :

Coach à l'apprentissage et méthodes d'étude.

La coach a offert 180 rencontres (↓18,2 %) auprès de 166 personnes étudiantes (↓12,6%), une légère baisse attribuée à la fermeture des installations physiques du campus dès mars en raison de la crise sanitaire de la Covid-19. Toutefois, la présence accrue de la coach dans les cours d'OFG 1 pourrait également expliquer une partie de la diminution observée au niveau des consultations. Parmi les étudiantes et étudiants rencontrés, 52 % étaient de nationalité canadienne (↑3, %), alors que 48 % provenaient de l'international (↓3 %). La coach a animé un total de 41 ateliers (↑13,9 %) dans le cadre de ses fonctions au cours de l'année 2019-2020. Spécifiquement, 806 étudiantes et étudiants ont participé aux 17 ateliers obligatoires dans les cours d'introduction portant sur les méthodes d'étude. Deux ateliers sur les méthodes d'étude aux étudiantes et

étudiants qui arrivent de l'international ont aussi été offerts à environ 160 personnes (↓44,6 %), ainsi que deux ateliers à 28 élèves de la 12e année qui suivent un cours universitaire (↑64,7 %). Par ailleurs, un atelier destiné aux 40 personnes étudiantes-mentores a été animé à l'automne 2019. Deux ateliers ont aussi été offerts à la session d'automne 2019 pour les étudiants de l'équipe de soccer masculine et 12 personnes y ont participé. Enfin, 102 personnes ont pris part aux 8 ateliers à inscription libre, ce qui représente une hausse énorme (+92) au niveau de la participation, comparativement à l'année précédente.

Tutorat.

Des services gratuits de tutorat ont été offerts dans 116 cours (+23), comprenant 175 (+14) groupes, et 6 centres d'aide par 94 (98) personnes tutrices (-4). Cela représente 1 358 séances de tutorat (↓10,8 %), 4 494 contacts (↓20,4 %) entre personnes étudiantes et personnes tutrices et 2 578 heures de travail (↓11,3 %). La baisse est attribuée à la crise sanitaire qui a exigé la reprise des activités à distance. L'offre de tutorat en format non présentiel a limité la capacité de plusieurs tutrices et tuteurs d'effectuer leur travail.

Centre d'aide en français (CAF).

Le CAF a permis d'encadrer 46 (54) personnes (-8) étudiantes grâce aux 12 (-12) monitrices et moniteurs à l'automne 2019 et 10 (-2) à l'hiver 2020. Il s'agit d'une légère diminution du monitorat par rapport à l'an dernier et cette tendance peut être attribuée au fait que l'inscription au cours de FRAN/EDUC 3010 n'est plus obligatoire pour les étudiantes et étudiants en éducation. Quatre (4) personnes tutrices ont offert 106 consultations individuelles (↓19,1 %) au cours de l'année. Cette diminution s'explique par l'offre du service en non-présentiel dès mars en raison de la pandémie. Le CAF a répondu à 220 (↑43,8 %) demandes de renseignements et son service de conseils linguistiques Constel a répondu à 125 (↑62,3 %) appels et courriels. La promotion des services du CAF et de Constel cette année a largement contribué à ces augmentations.

Rebondir.

La responsable du programme REBONDIR a offert 193 consultations (↑2,7 %) auprès de 125 personnes étudiantes (↑22,5 %), dont 98 (↑24,1 %) étaient en probation. Des 98 personnes en probation, 50 % proviennent de l'international, ce qui met en évidence une tendance croissante de la nécessité du programme pour cette population étudiante. Les personnes étudiantes qui ont participé à toutes les activités de ce programme ont augmenté leur moyenne pondérée de 0,88 (0,48) point sur 4,3 après une session, ce qui représente une augmentation de près d'un demi-point sur une échelle de 4,3. De plus, la moyenne cumulative dépasse le seuil de 2,0 après deux sessions et continue d'augmenter après trois sessions. Par exemple, une analyse montre que les moyennes cumulatives des 63 participations complètes à REBONDIR en 2019-2020 sont de 1,65 avant REBONDIR, 1,79 après une session, 2,00 après deux sessions et 2,12 après trois sessions. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention universitaire. La participation à l'atelier ou à des rencontres individuelles sur l'alerte académique est similaire à ce qui a été observé l'année précédente, soit de 26 personnes (14 ont pris part à l'atelier de groupe et 12 ont préféré être rencontrés individuellement). Ce taux correspond à environ 10 % de la population étudiante étant en alerte académique. Comme observé dans les années précédentes, la participation à l'atelier reste peu élevée. Outre les démarches déjà préconisées pour favoriser une plus grande participation, une collaboration plus étroite avec la coordonnatrice du programme de mentorat pour promouvoir l'atelier sera poursuivie en 2020-2021. Enfin, la proportion importante d'étudiantes et étudiants internationaux faisant appel aux services du programme et l'amélioration considérable observée au niveau du rendement académique après une seule session suggèrent que les défis se rattachent possiblement à l'adaptation aux études dans le contexte canadien occuperont une plus grande place dans la planification des activités de REBONDIR à l'avenir.

Service d'accès et de soutien à l'apprentissage (SASA).

En 2019-2020, 328 personnes étudiantes ayant une incapacité (+15) étaient inscrites au campus de Moncton, et 11 personnes étudiantes sans diagnostic (+1) ont consulté le service, pour un total de 339 personnes desservies (↑5,0 %), dont 138 nouvelles inscriptions (+22). Parmi les diagnostics les plus fréquents, nous retrouvons les troubles d'apprentissage (n=161), le trouble déficitaire de l'attention (n=106) et le trouble de santé mentale (n=69, comparativement à 53 l'an passé). Le nombre d'examens administrés au CASA continue de croître de façon exponentielle : 237 personnes étudiantes (↑19,7 %) ont fait au moins une demande de passer leurs examens au CASA, pour un total de 2 573 examens (↓9,7 %). Toutefois, soulignons que la fermeture du campus en mars en raison de la pandémie et la session d'examens finaux qui s'est déroulée entièrement en ligne ont perturbé les activités normales du service. Selon les demandes reçues avant la crise sanitaire, il est estimé qu'un total de 3 539 examens aurait eu lieu dans les locaux du SASA (ce qui correspond

à une augmentation de 689 examens comparativement à 2018-2019). Il va sans dire que ces chiffres, toujours à la hausse, posent un défi énorme pour l'emplacement et les espaces du service. Les conseillères en intégration ont accompagné les personnes étudiantes dans 114 demandes de subvention (+18) et ont coordonné le travail de 108 fournisseurs de services (+27) embauchés pour la prise de note, le tutorat et l'accompagnement. 55 personnes étudiantes (+39) ont obtenu leur diplôme. La conseillère en stratégies d'apprentissage et en technologie d'aide, qui travaille à temps partiel, a accompagné 55 personnes étudiantes (↓16,7 %) pour un total de 71 88 consultations (↓19,3 %). Enfin, certaines initiatives se sont poursuivies au SASA cette année, entre autres :

- L'automatisation du formulaire étudiant et du formulaire du corps professoral et enseignant pour les examens avec mesures d'adaptation effectués au CASA ainsi que l'automatisation des données des formulaires dans un formulaire Excel se sont poursuivies cette année. L'automatisation du formulaire d'inscription au service ainsi qu'une mise à niveau du système de gestion des dossiers étudiants (GDÉon) seront toutes deux nécessaires à l'avenir en vue de maintenir l'efficacité du service.
- Le SASA continue de siéger aux Comités de mise en place des protocoles dans les différents programmes d'étude sur le campus. Cette année, une révision du protocole relatif aux mesures d'adaptation à la Faculté des sciences de l'éducation, au Secteur langue et au département d'anglais a été effectuée.
- Les discussions se sont poursuivies avec la Bibliothèque Champlain en vue d'adresser les défis d'emplacement que vit actuellement le service à la lumière d'une demande toujours croissante
- Des démarches auprès de la GSEÉ et du VRER ont été reprises en vue d'adresser les défis entourant l'emplacement et la suffisance actuelle des locaux du SASA, qui sont inadéquats pour assurer la confidentialité des échanges et répondre à la demande grandissante (volume et variété de besoins) des étudiantes et étudiants inscrits au service en vue d'effectuer leurs examens avec mesures d'adaptation.

B. RESSOURCES HUMAINES

Malgré les ajouts de deux postes au Service de santé et psychologie (personne intervenante et une nouvelle psychologue), la consolidation du poste de directrice du SARSA et de deux postes de préposées à l'admission, le nombre de postes temporaires et contractuels a posé des défis importants dans l'ensemble des services de la DGGSEÉ en raison de leur précarité, et cela particulièrement dans le volet « rétention étudiante ». En effet, ces contrats dépendent souvent de budgets en fiducie dont la subvention est sur une base annuelle. Cela crée beaucoup d'incertitudes et d'instabilité et nuit parfois à la motivation et à la mobilisation des membres des équipes. À ce titre, nous sommes satisfaits des avancées en ce sens pour l'année 2020-2021 qui amène un début de consolidation des ressources humaines au budget de fonctionnement de l'université. Cependant, l'arrivée de la COVID-19 vient un peu contrecarrer cette bonne lancée. Il faudra que nous soyons vigilants à l'avenir afin de préserver le plus possible nos ressources humaines pour pouvoir continuer à répondre adéquatement aux besoins sans cesse croissants de nos étudiantes et de nos étudiants.

2. ARRIMAGE DES ACTIONS AU PLAN STRATÉGIQUE INSTITUTIONNEL

Le tableau ci-dessous indique les résultats obtenus en 2019-2020 relativement aux activités des services relevant de la DGGSEÉ par rapport aux objectifs de divers chantiers de la *Planification stratégique 2020 : plan d'action de l'Université de Moncton*.

OBJECTIF	RÉSULTATS/RÉALISATIONS
CHANTIER 1 : ENSEIGNEMENT DE QUALITÉ ET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE	
Orientation 1.1	
1.1.1 Appuyer le plan de recrutement auprès des écoles francophones de la région atlantique et de la francophonie canadienne	<ul style="list-style-type: none"> • Participation par les facultés et écoles à des programmes de recrutement dans les écoles.
1.1.2 Adapter la stratégie de recrutement international en fonction d'un environnement sans cesse changeant	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'un nouveau réseau d'agents de recrutement • Augmentation significative de la présence de l'Université à l'international • Consolidation de l'admission sur place à l'international
1.1.3 Mobiliser toute la communauté universitaire dans la démarche de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> • Participation active des facultés et écoles aux activités d'accueil au campus • Participation par le Service de l'admission à des missions de recrutement à l'international
Orientation 1.4	

OBJECTIF	RÉSULTATS/RÉALISATIONS
1.4.1 Soutenir le développement d'une culture d'appui à la réussite des études à l'échelle universitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Les moyennes cumulatives des 51 participations complètes à REBONDIR en 2018-2019 sont de 1,71 avant REBONDIR, 1,92 après une session, 2,04 après deux sessions et 2,08 après trois sessions. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention. • Aucun atelier ne fut présenté par le SARSA lors des JESR en août 2018 étant donné que l'évènement coïncidait avec la transition de sa direction à ce moment. Toutefois, une conférence en collaboration avec la Commission des droits de la personne et le Service d'accès et de soutien à l'apprentissage est prévue en août prochain pour l'édition 2019-2020 des JESR.
1.4.2 Accompagner les étudiantes et les étudiants dans leur transition vers d'autres études ou le marché du travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de deux salons carrière • Programme <i>Repères</i> • Programme <i>Destination Carrière</i>
CHANTIER 2 : ENGAGEMENT	
Orientation 2.2	
2.2.2 Reconnaître le leadership étudiant et bonifier la vie étudiante	<ul style="list-style-type: none"> • Gala du Mérite Bleu et Or
Orientation 2.4	
2.4.1 Revitaliser le sentiment d'appartenance et de fierté envers l'Université chez les étudiantes et les étudiants ainsi que dans la société francophone et acadienne	<ul style="list-style-type: none"> • Gala du Mérite Bleu et Or • Refonte de la Rentrée universitaire • Consolidation de la nouvelle formule de la Soirée internationale • Reprise de la Soirée internationale, qui s'est méritée le prix Bleu et Or pour l'évènement de l'année en avril 2019.
CHANTIER 3 INTERNATIONALISATION	
Orientation 3.1	
3.1.1 Accroître la capacité d'intégration et d'appui à l'intention de la population étudiante internationale.	<ul style="list-style-type: none"> • Service d'accueil en septembre et janvier • Formation À la rencontre de soi et de l'autre • Journée de bienvenue des étudiants (es) internationaux en septembre et janvier
3.1.2 Poursuivre la stratégie axée sur l'excellence dans le recrutement international d'étudiantes et d'étudiants en fonction de notre capacité d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la collaboration du Service de l'admission à une mission de recrutement international • Faire des admissions sur place • Consolider nos liens avec nos agents recruteurs • Continuer à développer notre relation d'affaires avec l'agence ICEF • Trouver de nouvelles formules de partenariats individualisés avec des partenaires internationaux (exemple ministère de l'Éducation nationale de la Côte d'Ivoire)
3.1.4 Élaborer des stratégies de rétention de la population étudiante de concert avec les acteurs communautaires et les représentants gouvernementaux.	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration accrue avec le CAFI dans le programme de rétention des étudiants internationaux (PREI) • Collaboration accrue avec la Direction de la Francophonie internationale et multilatérale du GNB • Projet <i>Branchez-vous</i> et <i>Destination Nouveau-Brunswick</i> pour les étudiantes et étudiants internationaux
Orientation 3.2	
3.2.1 Promouvoir activement les occasions d'échanges internationaux et valoriser les occasions de mobilité étudiante et professorale.	<ul style="list-style-type: none"> • 95 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité • 5 formations pré-départ offertes et deux sessions de débriefing • 5 boursiers stagiaires du PFLA accueillis (Programme des futurs leaders dans les Amériques) • 55 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2019
Orientation 3.3	
3.3.1 Sensibiliser la communauté universitaire à la diversité culturelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidation de la Semaine internationale de la Francophonie • Nouvelle formule pour la Soirée internationale, qui s'est méritée le prix Bleu et Or pour l'évènement de l'année en avril 2019.

3. OBJECTIFS 2019-2020

A. Objectifs généraux

- Rédiger et déposer le plan de la gestion stratégique de l'effectif étudiant afin d'avoir une vision claire, commune, inclusive et engageante, des actions à mettre en place dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus à des fins d'augmentation de l'effectif étudiant et d'amélioration de la rétention étudiante pour une expérience étudiante de haut niveau. Ce travail est en cours au moyen d'une démarche consultative auprès de la communauté universitaire.
- Mise en place d'un comité statistiques afin de maintenir les données d'admission, d'inscriptions et de rétention à jour et ainsi conserver le tout dans une base de données historique. Ce comité sera composé d'au plus cinq membres (recrutement, admission, registrariat, GSEE). À partir de septembre 2020, ce comité se donnera l'objectif de déposer un rapport statistique complet mensuellement (admission/inscription/rétention) au VRER et au recteur.
- Proposition de la mise en place d'un comité « expérience étudiante » afin de tenir à jour sur les opportunités, innovations, défis et obstacles de l'expérience étudiante à l'Université de Moncton. Ce comité sera limité à maximum cinq personnes et aura une rencontre mensuelle d'une heure tout au plus, composé du recteur, du VRER, du directeur général GSEE, du directeur BRÉ.

B. Objectifs spécifiques

- Revoir toutes les bourses offertes par le Service des bourses et de l'aide financière (SBAF);
- Refonte du processus d'admission au 1er cycle (Service de l'admission);
- Refonte du processus d'admission aux cycles supérieurs (Service de l'admission);
- Ajout d'une terrasse au bar le Coude afin d'améliorer l'effervescence de la vie étudiante sur le campus, mais aussi la rétention de tout membre de la communauté universitaire.

4. DONNÉES DU PROGRAMME D'APPUI À LA RÉUSSITE – UMCE ET UMCS

A. Campus d'Edmundston

Les statistiques de fréquentation des services offerts (SASA, CAFA, mentorat et PÉI) démontrent que les besoins demeurent importants et que les services d'appui à la réussite restent très utilisés, malgré la baisse de certaines données en raison du COVID-19. Le Programme d'encadrement individualisé a été offert à 21 (28) étudiantes et étudiants à l'automne 2019 (↓25 %) et à 20 pendant l'hiver 2020 (↓20 %) éprouvant des difficultés académiques. Le service d'accès et de soutien à l'apprentissage pour les étudiantes et les étudiants avec un handicap (SASA) a aussi été actif avec un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits – 35 à l'automne (+10) et 30 à l'hiver (+4).

Quelques chiffres :

- 97 étudiantes et étudiants (↓27,1 %) ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux nouvelles personnes étudiantes;
- 15 étudiantes et étudiants internationaux (↓25,0 %) ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux personnes étudiantes internationales;
- 125 étudiants et étudiantes ont participé au sondage « Comment ça va? » (↓6,0 %);
- 49 élèves de la 12e année ont suivi un cours universitaire à la session d'hiver 2020 (↑25,6 %);
- 20 rencontres individuelles pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière (↓16,6 %);
- 22 personnes étudiantes ont été référées au service de psychologie (↓29,0 %);
- 5 ateliers (-1) portant sur la gestion du stress et du manque d'énergie ont été offerts à 127 personnes étudiantes (↑5,8 %), desquels ont résulté en 15 consultations individuelles (↑25,0 %);
- 159 personnes étudiantes mentorées par 8 mentors (↓9,1 %);
- 186 personnes étudiantes ont bénéficié des services de tutorat (↑10,7 %);
- 41 personnes étudiantes encadrées grâce au Programme d'encadrement individualisé (↓22,6 %);
- 35 étudiantes et étudiants encadrés dans le programme Encadrement de personnes étudiantes avec une incapacité (↑16,7 %);
- 4 ateliers portant sur le mieux-être ont été offerts à 97 personnes étudiantes;
- 8 personnes étudiantes ont consulté au sujet du budget;
- 4 ateliers d'introduction au réseau et communication électronique dans le milieu universitaire ont été offerts à 97 personnes étudiantes;
- 14 ateliers portant sur les méthodes d'études ont été offerts à 15 personnes étudiantes.

B. Campus de Shippagan

Il est à noter qu'en raison de la COVID-19, certaines activités n'ont pas eu lieu, car elles étaient prévues en mars et avril 2020.

Quelques chiffres :

- 128 étudiantes et étudiants ont participé aux Journées d'accueil et journées d'information destinées aux nouvelles étudiantes et aux nouveaux étudiants (↓12,9 %);
- 98 participations (↑263,0 %)aux Journées d'accueil et d'information (6 activités) destinées aux étudiantes et aux étudiants internationaux;
- 141 étudiantes et étudiants ont participé au sondage « Profil individuel pour la réussite étudiante (PIRE) afin de savoir "Comment ça va?";
- 147 rencontres individuelles (-3) pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière;
- 60 (environ) consultations offertes en psychologie (difficile d'avoir le nombre exact, car le service de santé mentale est confidentiel et offert par le CCNB);
- 1 atelier et 1 capsule vidéo offerts portant sur la gestion du stress;
- 121 étudiantes et étudiants ont bénéficié des services de tutorat (↓30,9 %), dont 101 en MATH & MEDS;
- 105 étudiantes et étudiants (↑191,7 %) ont bénéficié des services de mentorat en SINP;
- 72 étudiantes et étudiants (↑20,0 %) encadrés dans le programme Encadrement d'étudiantes et d'étudiants avec une incapacité;
- 55 étudiants et étudiantes ont utilisé le service d'aide en français du Centre d'aide en français — CAF (idem à l'an dernier).