

Rapport annuel
2020-2021

Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant

Jean-Paul Loyer
Directeur général

Université de Moncton

Juin 2021

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 2021-2022 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 à l'enseignement et à la recherche (VRER) qui préside, de la vice-rectrice 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. Normalement, cette régie a lieu mensuellement, mais depuis novembre 2020 les rencontres ont lieu deux fois par mois, le vendredi, de façon écourtée (environ 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.

La pandémie de la COVID-19 a eu divers impacts sur les services relevant de la DGGSEÉ. Ceux-ci sont présentés dans chacun des résumés par services dans ce rapport.

C'est avec plaisir que je vous présente le quatrième rapport annuel (2020-2021) 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 2020-2021 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.

2020-2021 fut une année de transition pour le Service de l'admission avec l'arrivée d'un nouveau responsable du service et le départ de deux employées en congé de maternité. La collaboration 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. L'installation de la nouvelle version de Banner à l'automne a connu quelques petits pépins, mais le tout s'est finalement réglé au courant de l'hiver. La pandémie a certainement eu un impact sur les façons de faire relatives aux processus d'admission, notamment l'annulation de l'admission en milieu scolaire, l'annulation de l'admission sur place à l'international et des délais d'inscription un peu plus longs à la session d'automne 2021. Aussi en raison de la pandémie, l'analyse Lean Six Sigma, prévue au printemps 2020, a été reportée d'une année. Elle a finalement démarrée au printemps 2021 avec une firme spécialiste externe. Nous aurons les résultats à l'été 2021 et nous pourrons opérationnaliser les recommandations à l'automne 2021.

Quelques chiffres :

En 2020-2021 :

- 6 815 demandes traitées (d'admission, de changement de programme et de campus et de retour aux études)¹, venant de plus de 70 pays (↑3,3 %);
- 34 205 documents numérisés et indexés à notre logiciel de gestion documentaire (↑5,0 %).
- ~50 000 courriels répondus à partir de l'adresse centrale du service, pour une moyenne de 200 courriels répondus par journée ouvrable (↓9,1 %).

Bureau du recrutement étudiant

Les objectifs pour 2020-2021 furent fixés avant l'avènement de la COVID-19, qui a eu un impact non négligeable sur les résultats obtenus. L'Université de Moncton s'en est bien tirée au Nouveau-Brunswick, particulièrement dans les écoles secondaires francophones, mais les effets de la pandémie ont davantage été ressentis à l'international. Le tableau 1 montre 91 nouvelles inscriptions de plus que l'objectif fixé pour les écoles secondaires francophones du Nouveau-Brunswick (ÉSFNB). Le taux de participation dans les ÉSFNB s'est d'ailleurs élevé à 34,2 % alors que l'objectif était de 30 %.

TABLEAU 1 — Comparaison des objectifs visés et résultats obtenus (2020-2021)
(Types N)

Marché visé	Objectifs	Résultats	Différence
Nouveau-Brunswick	720	797	+77
• Écoles secondaires francophones	645	736	+91
• CCNB	35	23	-12
• Cycles supérieurs	10	6	-4
• Autres	30	32	+2
NÉ — ÎPÉ — TNL	25	24	-1
Immersion	45	41	-4
Québec	75	56	-19
Ontario	15	24	+9
Ouest	5	5	0
International	425	287	-138
• Automne	260	128	-132
• Hiver	165	159	-6
Autres	30	30	0
Totaux	1 340	1 264	-76

À l'international, les 287 nouvelles inscriptions n'ont pas atteint l'objectif qui avait été fixé à 425. Il faut cependant noter qu'après avoir recruté 386 étudiants internationaux en 2019-2020, la cible de 425 était déjà ambitieuse et l'impact de la pandémie — et en particulier l'interdiction de voyager — a fait en sorte qu'il fut impossible de réaliser l'objectif. Au total, on constate ainsi 76 nouvelles inscriptions de moins que l'objectif.

Service des bourses et de l'aide financière

Malgré l'économie de 50 000 \$ réalisée par l'annulation de la mobilité étudiante et le fait que le budget destiné à ce programme n'ait pas été attribué, nous n'avons malheureusement pas pu maintenir ou diminuer le déficit budgétaire pour l'année 2020-2021. En effet, le déficit à la fin avril 2021 se chiffre à **171 506 \$** (10 637,89 \$ l'an dernier). La hausse des dépenses est principalement liée au nombre plus élevé d'offres de bourses de mérite académique pour les personnes étudiantes actuelles ainsi qu'aux renouvellements des bourses d'accueil-mérite académique. En effet, ceci est la conséquence de la décision de permettre l'admissibilité à ces programmes de bourses aux personnes qui avaient choisi de prendre des S/NS au lieu des notes à la session hiver 2020, pourvu qu'elles aient suivi au moins 12 crédits par session (automne 2019 et hiver 2020) et que leur moyenne pondérée de l'année soit égale ou supérieure à 3,80.

Nous avons reçu 171 demandes de bourse d'aide financière comparées à 235 l'an dernier. Nous pensons que cette diminution est due en partie par le fait que les personnes étudiantes demeuraient à leur domicile familial et que leurs dépenses étaient donc moindres et aussi parce que les prêts étudiants ont augmenté l'aide disponible. De ce fait, plusieurs fonds de bourse (dotations et fiducies) demeurent avec un solde à la fin de l'année.

Quelques chiffres :

- 4 896 850,21 \$: total des bourses accordées (toutes provenances) = **↑12,1 %**;
- 1 577 étudiantes et étudiants ont reçu au moins une bourse, c'est-à-dire 44,6 % de notre population étudiante (1577/3530) = **↑2,9 %**;
- 6 846 demandes de service (4 183 en 2019-2020) = **↑63,7 %**;
 - 1 267 appels téléphoniques (1 286 en 2019-2020) = **↓1,5 %**;
 - 5 530 courriels répondus (3 199 en 2019-2020) = **↑72,9 %**;
 - 49 rencontres individuelles en virtuel (75 en présentiel en 2019-2020) = **↓34,7 %**.

Bourse et aide financière complémentaire

- 10 15 demandes de bourses d'aide financière complémentaire = **↓33,3 %**;
- 12 ont reçu une bourse pour un total de 3 321 \$ (12 000 \$ en 2019-2020).

Bourses d'aide financière traditionnelle

- 171 demandes évaluées (235 en 2019-2020);
- 127 ont reçu une bourse (200 en 2019-2020);
- 42 ont été refusées (37 en 2019-2020);
- 0 dossier n'a pas été évalué à cause de manque de fonds (1 en 2019-2020);
- 1 882 \$: valeur moyenne de la bourse = **↑21,1 %**.

Clientèle internationale

- 448 299,08 \$ accordé aux personnes étudiantes internationales dans nos différents programmes de bourses (591 114,51 \$ en 2019-2020) = **↓24,2 %**;
 - Représente 9,2 % du budget total accordé (448 299,08 \$/4 896 850,21 \$).

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE

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

L'année 2020-2021 fut une année d'adaptation des services vers un mode virtuel, tout en continuant, même à distance, à travailler la cohésion d'équipe.

L'année fut bien active et ce, à plusieurs niveaux, entre autres le départ de notre secrétaire (Marie Dufils), la décision de notre conseillère aux étudiantes et étudiants internationaux de ne pas revenir à son poste suite à son congé de maternité (Lisa Griffin), le départ de notre agent de projets (accueil des étudiantes et étudiants internationaux – Serge Zably), la gestion du dossier des assurances, 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 de 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'adaptation du service d'accueil aux restrictions de la santé publique, à l'organisation d'une panoplie d'ateliers et de sessions d'information virtuels, à la coordination du programme Passeport international, à l'implantation d'un programme de mobilité virtuelle et finalement, de multiples rencontres et suivis virtuels auprès des étudiantes et étudiants internationaux pour des questions d'adaptation, académique, de santé, d'intégration et d'immigration.

Quelques chiffres :

Accueil des nouvelles personnes étudiantes internationales (PÉI)

- 59 nouvelles PÉI (↓74,6 %) ont été accueillies à l'automne 2020 et 86 (↓39,4 %) à l'hiver 2021;
- En raison de la pandémie et l'offre des cours uniquement en ligne, il n'y a pas eu de réception de bienvenue;
- 15 causeries virtuelles sur divers sujets ont remplacé les 2 sessions d'acclimatation en raison de la COVID-19.

Assurances pour personnes étudiantes internationales

- 775 PÉI inscrites au plan d'assurance maladie et d'hospitalisation (↓13,6 %);
- 120 PÉI qui ont annulé leur inscription au plan d'assurance maladie et d'hospitalisation parce qu'elles ont suivi les cours en ligne à partir de leur pays d'origine, et ce pour cause de pandémie;
- 454 PÉI à temps plein inscrites et confirmées au régime d'assurance médicale de la province du N.-B. (↑118,3 %)

Consultations virtuelles offertes aux personnes étudiantes internationales

- 274 rencontres virtuelles individuelles (↑13,2 %);

Mobilité étudiante

- Suspension de tous les programmes de mobilité pour l'année académique 2020-2021 en raison de la pandémie;
- 2 étudiants sont retournés dans leur pays d'origine lorsque les cours ont été suspendus à l'hiver 2020 sont retournés terminer leur semestre lorsque les cours ont repris;
- 1 boursier stagiaire accueilli – bourses du Programme des futurs leaders dans les Amériques (PFLA);
- 25 étudiantes et étudiants inscrits à des cours d'espagnol II et IV dans le cadre d'un projet de mobilité virtuelle pour lequel nous avons obtenu une subvention de 25 000 \$ d'Université Canada.

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

- 462 consultations individuelles (↑7,9 %);
- 3 116 courriels envoyés (↑43,9 %);
- 11 ateliers offerts sur le permis de travail (↓8,3 %).

Programme « Branchez-vous »

- 4 ateliers virtuels.

Programme de jumelage (collaboration avec l'AÉÉICUM, la FÉÉCUM et l'alUMni)

- 7 jumelages virtuels faits à l'été 2020;
- 12 jumelages (-13) faits à l'automne 2020;
- 22 jumelages du temps des fêtes en décembre 2020;
- 25 jumelages (+15) 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 les 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. Malgré l'annulation de plusieurs activités annuelles (2 Salons carrière, ateliers et visites) en raison de la pandémie, l'équipe du SORT a tout de même réussi à répondre aux besoins de sa population étudiante.

Quelques chiffres :

Orientation

- 685 demandes de rendez-vous reçues (↓9,3 %) et 605 rencontres de counseling effectuées (↑0,2 %);
- 2 954 interventions par courriel ont été faites, incluant des demandes d'informations scolaires et professionnelles, des suivis concernant les rencontres, des demandes de rendez-vous et des retraits de cours = ↑54,8 %;
- 44 ateliers de groupe ont été offerts (+8) avec une participation étudiante de 1 226 personnes = ↓18,9 %;
- Programme Repères : 15 personnes étudiantes inscrites (-17) et 14 jumelages effectués = ↑16,6 %.

Recherche de travail

- 119 demandes de consultations individuelles reçues (-40)/115 rencontres effectuées = ↓18,4 %;
- 449 demandes par courriels ou par téléphone ont été répondues = ↓3,9 %;
- 47 activités de groupe ont été effectuées (-7);
- 1 022 interventions auprès des employeurs = ↓64,1 %;
- Annulation des deux Salons Carrière annuels en raison de la pandémie, mais 45 employeurs ont offert des présentations virtuelles de leurs occasions de carrière;
- Participation à 9 salons carrière virtuels organisés par le ministère de l'Éducation postsecondaire, Formation et Travail du Nouveau-Brunswick pour les établissements postsecondaires de la province.

Service de santé et de psychologie

Le service a commencé l'année 2020-2021 avec les objectifs suivants : (1) répondre aux demandes parvenues aux bureaux de psychologues, (2) répondre aux demandes parvenues au centre de santé, (3) répondre aux demandes parvenues au 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) arrimer les actions du Service au plan stratégique institutionnel et celui de la GSEÉ.

Dans le secteur de psychologie, un poste de psychologue verra son financement du programme provincial d'appui à la réussite réduit à 50 % en 2020-2021. Le programme sera offert à nouveau, mais les propositions doivent être pour des nouveaux projets et postes. Il faudra donc trouver une solution à long terme 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 réduction des consultations de 37 % en comparaison à l'an dernier, en raison de la COVID-19. Toutefois, les consultations et suivis faits par l'infirmière ont augmenté de 313 % comparativement à 2019-2020; cette hausse est due aux suivis quotidiens qu'elle devait assurer pour les personnes étudiantes faisant leur auto-isolément.

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

- 393 personnes étudiantes desservies pour consultations individuelles en psychologie (-53). Ce nombre de personnes clientes a exigé un total de 3 971 interventions (↑31 %);
- 1 à 3 semaines de temps d'attente habituel (légèrement plus élevé en temps achalandé, tel qu'en période d'examen et en fin d'année universitaire – 4 à 6 semaines);
- 126 (+2) personnes étudiantes ont été suivies au cours de la période printemps-été (ce qui confirme la nécessité de ressources professionnelles pendant la période estivale);
- 65 (-18) personnes étudiantes internationales ont effectué des demandes au service (sur le total des demandes) – cette réduction est attribuable au fait que les cours étaient à distance et plusieurs personnes étudiantes de l'international sont restées dans leur pays;
- 96 demandes à la clinique de psy du jeudi – 212 interventions effectuées;
- 17 ateliers offerts à 850 personnes participantes;
- Centre d'aide par les pairs étudiants (CAPÉ) :
 - 29 interventions effectuées;
 - 1 panel de discussion : 104 interactions + 502 vues;
 - 4 vidéos promotionnels et informatifs : 774 interactions + 2 699 vues;
 - 23 publications sur les réseaux sociaux : 3 840 personnes atteintes + 306 interactions;
- Mon PSE – programme de soutien aux étudiants, offert par Morneau Shepell : 22 interventions.

Demandes de consultations pour des soins médicaux

- 210 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 (↓0,5 %);
- 6 645 interventions ont été rendues à la population étudiante (↑104,9 %) :
 - 5 764 consultations avec l’infirmière (↑313,0 %);
 - 881 consultations avec les médecins (↓37,0 %);
- 610 personnes ont été desservies (↓31 %), dont 324 de la population internationale (↓7,2 %);
- 324 personnes suivies en auto-isolément :
 - 170 dépistages obligatoires effectués + 7 cas positifs à gérer;

Demandes de consultations auprès de l’intervenante en violence à caractère sexuel

- 21 personnes desservies (-3), dont 14 (63,6 %) au statut de membre étudiant (↓12,5 %);
- 23 nouveaux signalements de violence à caractère sexuel ont été reçus (-2);
- 101 interventions totales (↓48,0 %);
- 4 cas ont mené au dépôt d’une plainte à l’interne (↑100 %);
- 11 ateliers offerts à 461 personnes étudiantes;
- 17 réunions du Groupe de travail pour une culture du consentement;
- Révision de la Politique sur la violence à caractère sexuel réalisée.

Service à la vie étudiante et socioculturelle

Le service à la vie étudiante et socioculturelle (SVES) a profité de la dernière année pour se fixer de nouveaux objectifs après avoir atteint ses objectifs mis en place en 2016 avec succès. Pour atteindre notre vision des cinq prochaines années, nous avons dû apporter d’importants changements et l’année 2020-2021 était l’opportunité parfaite pour mettre en place les bases qui seront essentielles à l’évolution des prochaines années.

En termes de service offert en temps de pandémie, le SVES a réussi à s’ajuster très rapidement à la nouvelle réalité en s’équipant en conséquence et en changeant la nature des services offerts par le service. Ce qui a permis d’avoir des résultats satisfaisants selon les attentes tout au long de l’année.

Toutefois, au moment du bilan de 2019-2020, nous étions au début de la pandémie et il était impossible de se fixer des objectifs à plus d’un mois d’intervalle. Nous avons donc planifié un mois à la fois et on devait s’ajuster selon la réalité.

En raison de la pandémie, la Semaine internationale de la Francophonie à l’Université de Moncton s’est vue remplie d’activités virtuelles ayant comme activité de clôture un entretien sur le racisme systémique avec le chef du parti vert au niveau fédéral (activité organisée en collaboration avec l’AÉÉICUM). Cette activité a su démontrer le professionnalisme de notre service. En lien avec la communauté, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a pris l’initiative de rassembler toutes les activités entourant la journée internationale de la Francophonie pour promouvoir cette semaine. Ceci pourrait avoir des répercussions positives sur le campus en incitant d’autres organismes à venir enrichir la SIFUM pour la communauté universitaire.

Quelques chiffres :

- Rentrée :
 - *4 septembre – Journée Kiosque virtuelle (vidéo) :
Portée dans médias sociaux : 5 333
Vues : 1 800
Engagés (+30 sec) : 869
 - *5 septembre – activités sociales virtuelles (entraînement physique, cuisine, atelier de peinture, Esport, Soirée DJ) :
Portée (moyenne) : 2 394
Vues (moyenne) : 852
Engagés (+30 sec – moyenne) 421
- 26 soirées Trivia – une trentaine de personnes participantes en moyenne par soirée ;
- 15 soirées Esport – une dizaine de personnes participantes en moyenne par soirée ;
- 12 activités virtuelles régulières mensuelles – ateliers de cuisine, causeries avec chercheurs, ateliers de peinture, spectacles d’humour, etc. : 769 vues en moyenne pour l’ensemble de ces activités ;
- Gala Bleu et Or (virtuel) – + 70 000 vues de toutes les publications du gala ;
- Service pastoral : messes 3 fois/sem, rencontres bibliques hebdomadaires et pratique spirituelle par le biais de Facebook – 3 107 personnes participantes à ces activités.

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

Les objectifs 2020-2021 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*. De même, la direction du SARSA joue un rôle important dans la promotion de cette culture par son implication au sein de nombreux comités, l'animation de diverses présentations et son rôle à titre de 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. Un atelier sur la conception universelle de l'apprentissage (CUA) fut présenté lors du mini colloque sur la pédagogie universitaire en août 2020 et une publication sur la CUA et son application dans le cadre des pratiques pédagogiques demeure en cours ;
- Préside le Comité sur l'accessibilité au campus de Moncton ;
- Est membre Comité de perfectionnement professionnel du Campus de Moncton et a participé à la refonte de la *Politique de perfectionnement professionnel et de formation pour le personnel administratif, professionnel, technique, d'entretien, de métiers et de soutien administratif* ;
- A collaboré avec la DGT et le GTA pour la préparation de plusieurs sessions virtuelles visant à informer le corps professoral, la population étudiante et leurs parents sur le fonctionnement des services du SARSA et plus généralement du campus de Moncton dans le contexte pandémique ;
- A participé à la mise en place de plusieurs politiques et procédures en vue de faciliter le fonctionnement universitaire dans le contexte de la pandémie et favoriser la réussite des étudiantes et étudiants ;
- A participé à la refonte de la *Politique d'équité en matière d'emploi de l'Université de Moncton* ;
- Siège officiellement à la régie des vice-doyens/vice-doyennes (RVD).

Préparation aux études universitaires :

En plus des services d'appui à la réussite, le financement PLOE permet de bonifier les ressources humaines en orientation et au service d'accès. Ces ressources ont permis d'offrir 3 ateliers portant sur la préparation et la transition aux études postsecondaires à 63 élèves du milieu scolaire. Un atelier avec les personnes-ressources de l'École Mathieu-Martin en vue de mieux informer les parents et leurs jeunes ayant une incapacité qui fréquenteront l'université en septembre 2021 a aussi été offert par les conseillères en intégration du SASA. 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 161 nouvelles inscriptions d'étudiantes et étudiants ayant une incapacité au service d'accès en 2020-2021 (↑16,7 %).

Adaptation et intégration à la vie universitaire :

Orientation

L'ajout d'une ressource en orientation a permis d'offrir à elle seule 259 consultations (↓13,7 %), dont 110 pendant la période estivale (↓19,1 %). 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 2020-2021, 36 mentors et 1 monitrice en droit ont mentoré 799 (990) nouvelles personnes étudiantes (↓19,3 %). Les appels téléphoniques Comment ça va? ont été effectués auprès des nouvelles personnes étudiantes avec un taux de participation de : 80,9% (↑2,8 %) au 1er appel; 79,4% (↑13,7 %) au 2e appel à la session d'automne 2020; 69,2 % (↓5,1 %) au 1er appel et 65,7 % (↑3,2 %) au 2e appel en janvier 2022. Les transferts de campus ont été suspendus en 2020-2021 en raison de la pandémie; aucun suivi n'a été effectué à cet effet. Puisque les activités de la rentrée 2020 se sont déroulées entièrement à distance en raison de la pandémie, la journée Premiers pas sur le campus fut annulée en septembre.

Appui à l'apprentissage et intégration académique :

Coach à l'apprentissage et méthodes d'étude

La coach a offert 126 rencontres (↓30,0 %) auprès de 95 personnes étudiantes (↓42,8%), une baisse pouvant être attribuée au fonctionnement à distance du campus pour l'année académique en raison de la pandémie et la réticence de la part des étudiantes et étudiants de consulter virtuellement certains services. Parmi les étudiantes et étudiants rencontrés, 54 % étaient de nationalité canadienne (↑2 %), alors que 46 % provenaient de l'international (↓2 %). La coach a animé un total de 41 ateliers, soit le même nombre qu'en 2019-2020. Spécifiquement, 252 étudiantes et étudiants ont participé aux 16 ateliers obligatoires dans les cours d'introduction (OFG1) portant sur les méthodes d'étude. Malgré l'absence de mobilité internationale durant l'année 2020-2021, deux ateliers sur les méthodes d'étude ont tout de même été offerts aux étudiantes et étudiants qui arrivent de l'international. Deux ateliers destinés aux élèves de la 12e année qui suivent un cours universitaire ont également été offerts (42 élèves). Par ailleurs, deux ateliers destinés aux personnes étudiantes en science infirmière ont été animés à l'automne 2020 et six personnes y ont participé. Un atelier a aussi été offert à la session d'automne 2020 aux athlètes membres d'une équipe sportive de l'Université de Moncton et 30 personnes y ont assisté. Enfin, 33 personnes ont pris part aux 9 ateliers à inscription libre (↓67,6 %), offerts en collaboration avec le secteur d'orientation. En 2020-2021, la Coach a également collaboré aux ateliers offerts dans le cadre du programme Rebondir (3 en tout) et le tutorat (4 ateliers de formation).

Tutorat

Des services gratuits de tutorat ont été offerts dans 108 cours (-8), comprenant 6 centres d'aide par 96 personnes tutrices (-2). Cela représente 1 621 séances de tutorat (↑19,4 %), 4 112 contacts (↓8,5 %) entre personnes étudiantes et personnes tutrices et 2 835 heures de travail (↑10 %). Le nombre de contacts avec la population étudiante constitue une baisse comparativement à l'offre du service avant la pandémie. Les taux de consultation est toutefois attendu de reprendre une plus grande ampleur dès le retour des activités en présentiel prévu à l'automne 2021. Quatre ateliers de formation initiale furent offerts aux nouvelles tutrices et nouveaux tuteurs au cours de l'année 2020-2021 (deux à la session d'automne et deux à la session d'hiver). Quarante-huit (48) personnes ont pris part soit à un atelier de formation, soit à une formation individuelle.

Centre d'aide en français (CAF)

Le CAF a permis d'encadrer 40 (46) personnes étudiantes (-6) grâce aux 24 (+12) monitrices et moniteurs à l'automne 2020 et 6 (-4) à l'hiver 2021. Quatre (4) personnes tutrices ont offert 55 consultations individuelles (↓48,1 %) au cours de l'année. Cette diminution s'explique par le fonctionnement à distance du campus de Moncton durant l'année académique en raison de la crise sanitaire. Enfin, le CAF a répondu à 300 (↑36,4 %) demandes de renseignements et son service de conseils linguistiques Constel a répondu à 50 (↓60,0 %) appels et courriels.

Rebondir

La responsable du programme REBONDIR a offert 101 consultations (↓47,7 %) auprès de 52 personnes étudiantes (↓58,4 %), dont 24 (↓75,5 %) en probation, ce qui représente environ 41 % de la population étudiante en période probatoire au campus de Moncton. Parmi les 24 personnes en probation, **15 (63 %) proviennent de l'international**, ce qui réitère la nécessité croissante du programme pour la population étudiante en provenance d'ailleurs. Les étudiantes et étudiants qui ont participé à toutes les activités du programme ont augmenté leur moyenne pondérée de 0,20 point sur 4,3 après une session, ce qui représente une augmentation d'un cinquième d'un point sur une échelle de 4,3. L'amélioration observée après une session est moins importante que les impacts observés lors d'années précédentes, ce qui s'explique premièrement par le fonctionnement à distance du campus en 2020-2021. On note ainsi une réticence de la part de la population étudiante de consulter virtuellement plusieurs services. Par ailleurs, le fonctionnement à distance semble avoir eu des effets néfastes au niveau de la motivation de plusieurs étudiantes et étudiants présentant des difficultés relatives à leur réussite universitaire. D'ailleurs, aucune probation académique n'a été attribuée avant la session hiver 2021 en raison du système de notation S/NS préconisé à la session hiver 2020, ce qui a eu des répercussions sur la participation obligatoire au programme. Ainsi, les données relatives à l'amélioration observée au niveau de la moyenne cumulative des participantes et participants au programme pour 2020-2021 ne permettent pas d'obtenir un aperçu réel des impacts de Rebondir et seront alors omises de façon exceptionnelle du présent rapport. Malgré les défis suscités par le fonctionnement à distance pour le programme Rebondir en 2020-2021, un retour au volume de participation habituel est attendu pour 2021-2022, qui verra un retour en présentiel des activités universitaires. La participation à l'atelier ou à des rencontres individuelles sur l'alerte académique est légèrement plus élevée au taux observé l'année précédente, soit de 31 personnes (29 ont pris part à l'atelier de groupe et 2 ont préféré être rencontrés individuellement). Ce taux correspond à environ 12 % de la population étudiante étant en alerte académique.

Comme observé dans les années précédentes, **la participation à l'atelier reste peu élevée**. Enfin, la proportion importante d'étudiantes et étudiants internationaux faisant appel aux services du programme suggère que les défis se rattachent à l'adaptation aux études dans le contexte canadien continueront à occuper une place importante dans la planification des activités de Rebondir à l'avenir.

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

En 2020-2021, 380 personnes étudiantes ayant une incapacité (+52) étaient inscrites au campus de Moncton, et 10 personnes étudiantes sans diagnostic (-1) ont consulté le service, pour un total de 390 personnes desservies (↑15,0 %), dont 161 nouvelles inscriptions (+23). Certaines personnes ont plus d'un diagnostic, mais les troubles d'apprentissage (n=182), le trouble déficitaire de l'attention (n=133) et les troubles de santé mentale (n=83 cette année, comparativement à 69 l'année passée) sont parmi les plus fréquents. Quoique le service d'administration des examens avec mesures d'adaptation fut éclaté par la pandémie en 2020-2021, vu les activités d'évaluation qui ont eu lieu quasi entièrement à distance, il importe de souligner que l'ampleur du nombre d'examen administrés au SASA est attendue à reprendre son rythme exceptionnel dès le retour des activités en présentiel au campus de Moncton. Précisons qu'un nombre estimé de 2 770 examens aurait eu lieu dans les locaux du SASA en 2020-2021. Ce chiffre, pouvant sembler correspondre à une baisse possible, induit vastement en erreur, étant donné le volume d'examen maison (non minutés et à livre ouvert, donc ne nécessitant pas les ressources du SASA pour leur administration) qui ont été préconisés par bon nombre de professeures et professeurs durant l'année académique. Il va sans dire que ces chiffres posent un défi énorme pour l'emplacement et les espaces du service. Les conseillères en intégration ont accompagné les personnes étudiantes dans 87 demandes de subvention (-27) et ont coordonné le travail de 60 fournisseurs de services (-48) embauchés pour la prise de note, le tutorat et l'accompagnement. La conseillère en stratégies d'apprentissage et en technologie d'aide, qui travaille à temps partiel, a accompagné 34 personnes étudiantes (↓38,2 %) pour un total de 47 consultations (↓33,8 %). Cette baisse de demandes de consultation comparativement à l'année dernière (52 personnes et 71 rencontres) est indicative des effets de la pandémie sur la livraison du service en 2020-2021. **Quarante-trois (43) personnes inscrites au SASA ont obtenu leur diplôme en 2020-2021**. Enfin, certaines initiatives se sont poursuivies au SASA cette année, entre autres :

- La **migration du système de gestion des dossiers étudiants** (GDÉon) vers un serveur fixe fut effectuée à l'automne 2020 en vue d'assurer la stabilité du système et 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 et de collaborer étroitement avec les facultés et professeurs dans la mise en place efficace des mesures d'adaptation.
- Des démarches ont été redémarrées au printemps 2021 concernant les **aménagements nécessaires des locaux du SASA** en vue de répondre à la demande grandissante que voit le service au niveau de ses inscriptions. Toutefois, ce dossier prend une importance particulière pour la planification du service dès le retour en présentiel que prévoit l'Université de Moncton à l'automne 2021, malgré le maintien attendu de plusieurs restrictions sanitaires et de distanciation physique. Un plan d'aménagement à long terme fut préparé conjointement avec le directeur du service des installations physiques et une proposition d'aménagement immédiat d'une aire au 2^e étage de la Bibliothèque Champlain fut déposée au bureau du directeur de la GSEÉ afin d'envisager une solution à court terme pouvant permettre le fonctionnement du service d'administration des examens avec mesures d'adaptation dès septembre, cela peu importe le contexte pandémique. **L'aménagement immédiat sera nécessaire durant la période estivale afin de répondre au volume sans précédent qu'envisage le SASA pour la prochaine année.**

B. RESSOURCES HUMAINES

Plusieurs avancées ont eu lieu en ressources humaines à DGGSEE en 2020-2021. En premier lieu, l'arrivée d'un nouveau responsable du Service de l'admission (Stéphane Dupont) a permis à ce service de reprendre un bon air d'aller et une bonne stabilité. De plus, dans ce même service, deux postes de préposées à l'admission ont été ouverts, ce qui amène un apport considérable à l'équipe qui voit les demandes d'admission progresser de façon substantielle annuellement. Malgré cela, le nombre de postes temporaires et contractuels a posé des défis importants dans l'ensemble des services de la DGGSEE 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. 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-après indique les résultats obtenus en 2020-2021 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 virtuelle 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, même virtuellement (toujours en développement) Augmentation significative de la présence de l'université à l'international, de façon virtuelle
1.1.3 Mobiliser toute la communauté universitaire dans la démarche de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Participation active virtuelle des facultés et écoles aux activités d'accueil au campus
Orientation 1.4	
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 ressources en orientation ont permis d'offrir 619 consultations qui favorisent à la fois l'adaptation à la vie universitaire, mais aussi l'intégration académique. Autre exemple, la responsable du programme REBONDIR a offert 101 consultations auprès de 52 personnes étudiantes, dont 24 en probation, ce qui représente environ 41 % de la population étudiante en période probatoire au campus de Moncton. Parmi les 24 personnes en probation, 15 (63 %) proviennent de l'international. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention.
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"> Collaboration à neuf (9) salons carrière virtuels offerts par le MÉPFT 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 virtuel
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 virtuel Activités mensuelles offertes virtuellement (Soirée Trivia, eSport, etc.) Refonte de la Rentrée universitaire
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 virtuel en septembre et janvier Activités diverses pour les étudiants (es) internationaux (souper des Fêtes en décembre; causeries virtuelles, etc.)
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"> En raison de la pandémie, aucune mission de recrutement international n'a eu lieu cette année 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

OBJECTIF	RÉSULTATS/RÉALISATIONS
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"> En cette année pandémique, il y a eu suspension de tous les programmes de mobilité pour l'année académique 2020-2021 Il y a eu un projet de mobilité virtuelle pour lequel nous avons obtenu une subvention de 25 000 \$ d'Université Canada et dans lequel 25 étudiantes et étudiants étaient inscrits à des cours d'espagnol II et IV

3. Suivis des OBJECTIFS 2020-2021

A. OBJECTIFS GÉNÉRAUX	RÉSULTATS
1. 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.	Le plan de la gestion stratégique de l'effectif étudiant a été déposé dans les délais prédéfinis avec l'équipe de direction (avril 2021). De plus, un sommaire exécutif (résumé du plan) a aussi été déposé comme document complémentaire. Le plan GSEE est accompagné d'un plan d'action. Certaines actions doivent maintenant être priorisées et mise en chantier (voir objectifs généraux et spécifiques 2021-2022).
2. 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 au VRER et au recteur (admission/inscription/rétention).	Le comité statistique a été créé et mis en place. Il est composé de quatre personnes pour le moment (Stéphane Dupont, Stéfanie Wheaton, Denis Boucher, Jean-Paul Loyer) et dépose, mensuellement, un rapport statistique sur les admissions et les inscriptions au recteur et au VRER. Nous souhaitons que l'éventuel chercheur institutionnel se joigne au comité lorsqu'il arrivera en poste.
3. 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.	Le comité a été créé et mis en place. Des rencontres ont lieu mensuellement et permettent de partager les défis et obstacles que vivent les services de la DGSEE dans la mise en place d'une expérience étudiante de haut niveau.

B. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	RÉSULTATS
1. Revoir toutes les bourses offertes par le Service des bourses et de l'aide financière (SBAF);	Le comité de réflexion sur les bourses et l'aide financière sera relancé en 2021-2022 afin de s'attarder à ce dossier complexe qui touche les trois campus, ainsi que plusieurs parties prenantes internes et externes.
2. Refonte du processus d'admission au 1er cycle (Service de l'admission);	L'analyse Lean Six Sigma a démarré au printemps 2021. Nous aurons les résultats à l'été 2021 et nous pourrions opérationnaliser les recommandations à l'automne 2021.
3. Refonte du processus d'admission aux cycles supérieurs (Service de l'admission);	L'analyse Lean Six Sigma a démarré au printemps 2021. Nous aurons les résultats à l'été 2021 et nous pourrions opérationnaliser les recommandations à l'automne 2021.
4. 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.	En raison de la pandémie, ce projet est tombé en pause, mais nous souhaitons le relancer pour l'année 2021-2022.

4. OBJECTIFS 2021-2022

A. OBJECTIFS GÉNÉRAUX	
1. Entreprendre l'implantation d'une culture de service à la clientèle à l'Université de Moncton aux fins d'amélioration continue de l'expérience étudiante.	
2. Implanter les recommandations admission/recrutement à la suite de l'analyse L6S.	
3. Entamer une réflexion approfondie sur la refonte de nos programmes de bourses et d'aide financière avec la collaboration des trois campus et le développement philanthropique.	

B. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	
1.1. Créer le Bureau d'information générale.	
1.2. Offrir une formation annuelle obligatoire (hybride – en présentiel et en ligne) en service à la clientèle destinée aux personnes employées de première ligne des services et des facultés.	
1.3. Créer et mettre en place une table de concertation interservices.	
2.1. Cartographier les processus et rédiger un rapport pour l'EDD avec les recommandations à mettre en place.	
2.2. Fournir une estimation des coûts pour l'implantation des recommandations.	
3.1. Analyser et proposer, avec les parties prenantes ciblées des trois campus, de nouvelles façons de faire en termes d'offres concurrentielles de bourses et d'aide financière.	

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

A. Campus d'Edmundston

La pandémie a certainement eu un impact sur les statistiques de fréquentation des services offerts dans le cadre du programme d'appui à la réussite. Effectivement, malgré la baisse notée dans la plupart des statistiques présentées en raison des cours à distance et l'annulation de certaines activités, il importe de souligner que la population étudiante a voulu bien mettre les chances de réussite de son côté selon sa participation aux ateliers offerts sur l'introduction au réseau et la communication électronique (↑22,7 %). D'ailleurs, son mieux-être lui tenait également à cœur en ce temps pandémique (↑22,7 %) et la participation active des mentors a connu une hausse considérable dans le nombre d'étudiants de la 1^{re} année qui ont été mentorés cette année (↑13,2 %).

Quelques chiffres :

- 76 étudiantes et étudiants (↓21,6 %) ont participé aux Journées d'accueil et d'information virtuelles destinées aux nouvelles personnes étudiantes;
- 13 étudiantes et étudiants internationaux (↓13,3 %) ont participé aux Journées d'accueil et d'information virtuelles destinées aux personnes étudiantes internationales;
- 113 étudiants et étudiantes ont participé au sondage « Comment ça va? » (↓9,6 %);
- 31 élèves de la 12e année ont suivi un cours universitaire à la session d'hiver 2021 (↓36,7 %);
- 19 rencontres individuelles pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière (↓5,0 %);
- 19 personnes étudiantes ont été référées au service de psychologie (↓13,6 %);

- 5 ateliers (± 0) portant sur la gestion du stress et du manque d'énergie ont été offerts à 127 personnes étudiantes ($\downarrow 6,3\%$), desquels ont résulté en 15 consultations individuelles (statu quo);
- 180 personnes étudiantes mentorées par 14 mentors (+9) ($\uparrow 13,2\%$);
- 107 personnes étudiantes ont bénéficié des services de tutorat ($\downarrow 42,5\%$);
- 108 personnes étudiantes ont bénéficié d'encadrement individuel en français et en anglais;
- 26 personnes étudiantes encadrées grâce au Programme d'encadrement individualisé ($\downarrow 36,6\%$);
- 40 étudiantes et étudiants encadrés dans le programme Encadrement de personnes étudiantes avec une incapacité ($\uparrow 14,3\%$);
- 2 ateliers (-2) portant sur le mieux-être ont été offerts à 119 personnes étudiantes ($\uparrow 22,7\%$);
- 7 personnes étudiantes (-1) ont consulté au sujet du budget;
- 2 ateliers (-2) d'introduction au réseau et communication électronique dans le milieu universitaire ont été offerts à 119 personnes étudiantes ($\uparrow 22,7\%$);
- 14 ateliers (± 0) portant sur les méthodes d'études ont été offerts à 9 personnes étudiantes ($\downarrow 40,0\%$).

B. Campus de Shippagan

Malgré la pandémie, l'année universitaire a pu être offerte en présentiel. Toutefois, certains étudiants ont choisi de faire leur formation à distance afin d'éviter un déplacement entre provinces.

Quelques chiffres :

- 132 étudiantes et étudiants ont participé aux Journées d'accueil et journées d'information destinées aux nouvelles étudiantes et aux nouveaux étudiants ($\uparrow 3,1\%$);
- 107 participations ($\uparrow 9,2\%$) aux Journées d'accueil et d'information destinées aux étudiantes et aux étudiants internationaux;
- 124 étudiantes et étudiants ont participé au sondage « Profil individuel pour la réussite étudiante (PIRE) afin de savoir "Comment ça va?" ($\downarrow 12,1\%$);
- 154 rencontres individuelles (+7) pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière;
- 39 consultations offertes au service de santé mentale (~ 21);
- 7 ateliers offerts portant sur la gestion du stress (+6);
- Environ 125 121 étudiantes et étudiants ont bénéficié des services de tutorat ($\sim \uparrow 3,3\%$), dont 101 en MATH & MEDS (idem à l'an dernier);
- Environ 100 étudiantes et étudiants ($\sim \downarrow 4,8\%$) ont bénéficié des services de mentorat en SINP;
- 80 étudiantes et étudiants ($\uparrow 11,1\%$) encadrés dans le programme Encadrement d'étudiantes et d'étudiants avec une incapacité;
- 60 étudiants et étudiantes ont utilisé le service d'aide en français du Centre d'aide en français — CAF ($\uparrow 9,1\%$).