

Rapport annuel

2017-2018

Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant

**Jean-Paul Loyer
Directeur général**

Université de Moncton

Juin 2018

AVANT-PROPOS

La nouvelle direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (DGGSEÉ) a été créée afin de « coordonner l'ensemble des activités de l'Université reliées à l'acquisition et au maintien de l'effectif étudiant requis pour l'accomplissement de sa mission. Elle veillera notamment à assurer l'interface avec les unités académiques, dont le rôle dans la gestion stratégique de l'effectif est crucial^[1]. »

La DGGSEÉ est formée de deux regroupements de services totalisant neuf unités. Le premier regroupement dédié au recrutement inclut le Bureau du recrutement étudiant, le Service de l'admission et le Service des bourses et de l'aide financière. Le second regroupement dédié à l'expérience étudiante 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, le Bureau de l'enseignement coopératif et le Service à la vie étudiante et socioculturelle.

De plus, 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, un comité d'orientation réseau a été mis en place. 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-ressource.

Afin de mener à bien ses activités et atteindre ses objectifs, la concertation entre les services et unités académiques est au centre des priorités de la DGGSEÉ. En cette première année d'activité, cette concertation a été possible par la mise en place de plusieurs comités. Plus particulièrement, la création de la Régie des responsables de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (RRGSEÉ) permet, mensuellement, de réunir les neufs gestionnaires de la DGGSEÉ dans le but de connaître les défis et réalités de chacun, de partager des ressources, tout cela dans une approche axée sur l'ouverture, l'échange d'information et sur la collaboration.

Dès mon entrée en poste, en mai 2017, en tant que directeur général de la gestion stratégique de l'effectif étudiant de l'Université de Moncton, j'ai rencontré plusieurs acteurs de la communauté universitaire pour expliquer la raison d'être de la DGGSEÉ et comprendre les défis qu'ils vivaient en matière de recrutement et de rétention d'étudiants, mais aussi les aspects relatifs à l'expérience étudiante de façon globale. Cette tournée de la communauté universitaire m'a permis de constater à quel point l'Université de Moncton regorge de personnes compétentes et passionnées, entièrement dévouées à leur organisation.

C'est donc avec plaisir que je vous présente le premier rapport annuel 2017-2018 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. BILAN

A. OBJECTIFS FIXÉS EN 2017-2018 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.

[1] Proposition de réorganisation de la structure administrative du vice-rectorat aux affaires étudiantes et internationales, Document présenté aux fins de consultations, juillet 2016, p. 5

Au cours de la dernière année, une collaboration étroite s’est développée entre le Service de l’admission et le Bureau du Recrutement afin d’assurer un traitement efficace des demandes d’admission sur une base quotidienne. Le service a également collaboré pour arrimer les efforts de communications externes et pour mener à bout des projets prioritaires, dont l’admission en milieu scolaire, l’admission sur place à l’international et l’inscription avancée.

En 2017-2018, il y a eu mise en place de l’inscription avancée. La responsable du Service de l’admission était chargée de la mise en œuvre de ce projet d’envergure. Le changement a nécessité une révision complète des communications avec l’ensemble des personnes étudiantes, incluant la réécriture de la trousse d’inscription Web et la préparation d’un envoi personnalisé avec guide d’inscription et la feuille de route pour toutes nouvelles personnes étudiantes. Maintenant que l’inscription est chose faite, le Service de l’admission aura l’occasion de mieux encadrer les nouvelles personnes étudiantes dans le processus et aussi de relancer plus rapidement celles et ceux qui n’auront pas passé à l’étape de fidélisation.

Quelques chiffres :

- Près de 5 500 demandes d’admission^[2], provenant de 40 pays. L’ensemble de ces demandes représente 30 836 documents (71 325 pages) numérisés et indexés à notre logiciel de gestion documentaire Perceptive – une augmentation de 22 % en documents indexés depuis l’an dernier (25 348 documents, 52 003 pages);
- 28 651 courriels furent répondus à partir de l’adresse centrale du service, pour une moyenne de 112 courriels répondus par journée ouvrable.

VOLET RECRUTEMENT – Bureau du recrutement étudiant

Pour 2017-2018, on anticipait au total 1 189 nouvelles inscriptions (NI) et on en compte 1 311, soit 122 de plus que ce qui était visé. Les objectifs ont d’ailleurs été dépassés pour tous les marchés sauf celui de l’immersion. Au Nouveau-Brunswick, les 831 NI en provenance la province totalisent 72 de plus que l’objectif prévu. Les différences sont plus modestes dans les autres marchés, où elles varient entre +3 et +8, sauf au Québec où l’objectif a été dépassé de 26, et en immersion où l’on en compte 2 de moins que ce qui était visé. Tous les détails se retrouvent dans le tableau 1.

Marché visé	Objectifs	Résultats	Différence
Nouveau-Brunswick	759	831	+72
• Écoles secondaires	669	736	+67
• CCNB	40	42	+2
• Autres	50	53	+3
NÉ - ÎPÉ - TNL	25	28	+3
Immersion	40	38	-2
Québec	50	76	+26
Ontario	10	14	+4
Ouest	5	13	+8
International	300	307	+7
• Automne	150	156	+6
• Hiver	150	151	+1
Autres	0	4	+4
Totaux	1 189	1 311	+122

Au Nouveau-Brunswick, le nombre de nouvelles inscriptions dépend en grande partie 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

[2] Ce chiffre inclut les demandes pour l’hiver 2018 (1785), l’automne 2018 (3595) et l’hiver 2019 (118), en date du 1er juin 2018.

12e année qui étaient disponibles (No. élèves) chaque année et le taux de participation (TP) qui en résulte. Le taux de 32,5 % atteint cette année est non seulement le meilleur des 10 dernières années, mais aussi le meilleur résultat jamais atteint.

	2008/ 2009	2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018
NI	808	800	782	736	759	681	568	623	647	725
No. élèves	2 611	2 658	2 527	2 398	2 406	2 428	2 165	2 230	2 198	2 230
TP	30,9 %	30,1 %	30,9 %	30,7 %	31,5 %	28,0 %	26,2 %	27,9 %	29,4 %	32,5 %

En définitive, les résultats au Québec, en Ontario et dans l'Ouest canadien ont été exceptionnels en 2017-2018 puisque dans deux des trois cas (au Québec et dans l'Ouest), il s'agit des meilleurs résultats des 15 dernières années. À l'international, après quelques années difficiles, l'objectif de cette année (300 NI) a été atteint (303 NI). Comme au Nouveau-Brunswick, la concurrence de la part des autres universités n'a jamais été aussi forte à l'international, si bien qu'aujourd'hui l'Université de Moncton est l'une des seules à ne pas offrir aux étudiantes et étudiants internationaux francophones des bourses substantielles qui, souvent, correspondent aux droits de scolarité différentiels. Dans un tel contexte, recruter 300 étudiantes et étudiants représente une solide performance.

VOLET RECRUTEMENT – Service des bourses et de l'aide financière

Cette année, nous avons eu une augmentation considérable du nombre de demandes d'aide financière. Aussi, le montant accordé en aide financière à partir du budget de fonctionnement est demeuré sensiblement le même qu'en 2016-2017, soit 52 054 \$, comparativement à 53 254 \$. Nous avons utilisé le courriel hebdomadaire de l'expérience étudiante ainsi que des courriels ciblés pour informer les personnes étudiantes des différents fonds disponibles, et ce, surtout pour les fonds avec critères spécifiques. En fin de session, afin de diminuer les soldes aux comptes des fonds de dotation et fiducie identifiés FAÉUNB, nous avons majoré (jusqu'à 250 \$ additionnels) le montant des bourses accordées à 89 étudiantes et étudiants du Nouveau-Brunswick dont la bourse offerte ne comblait pas le déficit présenté à leur budget. Un total de 21 200 \$ additionnel a pu ainsi être accordé.

Concernant l'offre d'ateliers aux étudiantes et étudiants, cela continue d'être un défi quant au nombre de participants. Toutefois, l'offre d'ateliers dans le cadre d'un cours universitaire est une nouvelle stratégie qui commence à porter fruit. En effet, cette nouvelle stratégie a été utilisée pour la première fois cette année. Nous allons aussi présenter nos services dans le cadre des cours de 1re année, par invitation. L'offre d'ateliers a été envoyée aux facultés au début de la session d'automne et trois facultés ont répondu à l'appel. Cela permet de rejoindre les nouvelles personnes étudiantes directement en salle de cours et leur permet de se familiariser avec les services et bourses disponibles dès le début de leur parcours. Cette stratégie complémente bien les visites (kiosques) dans les facultés.

Quelques chiffres :

- 4 079 585,59 \$: total des bourses accordées (toutes provenances);
- 1457 étudiantes et étudiants ont reçu au moins une bourse, c'est-à-dire un peu plus de 42% de notre population étudiante (1457/3469^[3]);
- 5307 demandes de service de mai 2017 à avril 2018;
- 1628 appels téléphoniques (les retours d'appels à la suite d'un message à la boîte vocale n'ont pas toujours été comptabilisés);
- 3679 visites;
- 101 rencontres individuelles.

[3] Le chiffre de la population étudiante du campus de Moncton a été tiré de Vers l'U de M 2020, (<http://www.umoncton.ca/versludem2020/page.php?page=auj>)

Bourse et aide financière complémentaire

- 24 demandes de bourses d'aide financière complémentaire;
- 10 ont reçu une bourse pour un total de 9 454 \$ (6 154 \$ en 2016-2017 et 22 592 \$ en 2015-2016);
- 945 \$: valeur moyenne de la bourse.

Bourses d'aide financière traditionnelle

- 322 (263 en 2016-2017 ; 326 en 15-16) demandes évaluées;
- 262 (218 en 16-17 ; 243 en 15-16) ont reçu une bourse;
- 60 ont été refusées (36 en 16-17 ; 83 en 15-16);
- 1 474 \$: valeur moyenne de la bourse.

Clientèle internationale

- 587 108,15 \$ (620 032,54 \$ en 16-17 ; 566 191,08 \$ en 2015-2016) accordé aux étudiantes et étudiants internationaux dans le cadre de nos différents programmes de bourses;
- Ceci représente 14,4 % du budget total accordé (587 108,15 \$/4 079 585,64 \$);
- Diminution de 32 924,39 \$ par rapport à 2016-2017;
- L'Université de Moncton a accueilli un seul boursier du Programme canadien de bourses de la Francophonie pour l'année 2017-2018.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Service aux étudiantes et étudiants internationaux et à la mobilité étudiante (SAÉÉIMÉ)

L'année 2017-2018 fut une année de changement et de transition pour le Service aux étudiantes et étudiants internationaux et à la mobilité étudiante. En effet, deux modifications majeures ont eu lieu au cours de l'année, c'est-à-dire la fusion du Service aux étudiantes et étudiants internationaux et du Service de mobilité internationale, suivi par l'intégration de cette entité dans la nouvelle structure de la DGGSEÉ. De plus, une nouvelle responsable a pris les commandes de ce service. Ce fut donc une année d'adaptation, d'apprentissage et de cohésion d'équipe. L'année fut donc très active, et ce à plusieurs niveaux. Nous avons accueilli une nouvelle conseillère aux personnes étudiantes internationales, en plus d'un agent de projets à temps partiel. Nous avons mis en place deux services d'accueil personnalisés, organisé deux journées de la mobilité étudiante, fait la présentation de deux sessions du programme *À la rencontre de soi et de l'autre*, participé au programme *Branchez-vous*, participé à plusieurs foires d'emploi, en plus de la gestion du protocole d'urgence et des dossiers de mobilité. Finalement, nous avons fait de multiples rencontres et suivis auprès des personnes étudiantes internationales pour leur permis d'études, permis de travail, visa, etc.

Quelques chiffres :

Accueil des personnes étudiantes internationales (PÉI)

- 139 nouvelles PÉI ont été accueillies à l'automne 2017 et 133 à l'hiver 2018;
- 2 réceptions de bienvenue (150 participants) et deux sessions d'acclimatation (132 participants)

Assurances pour personnes étudiantes internationales

- 816 PÉI inscrites au plan d'assurance maladie et d'hospitalisation;
- 583 PÉI à temps plein inscrites et confirmées au plan d'assurance médicale de la province du Nouveau-Brunswick.

Consultations offertes aux personnes étudiantes internationales

- 302 rencontres individuelles;
- 362 lettres d'invitation pour l'immigration aux diplômés;
- 10 étudiants sinistrés ont reçu de l'assistance.

Mobilité étudiante

- 57 étudiants préparés et encadrés;
- 5 formations pré départ offertes deux sessions de débriefing;
- 74 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité;
- 4 boursiers accueillis (incluant deux stagiaires) dans le cadre des bourses du Programme des futurs leaders dans les Amériques (PFLA);
- 87 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2018.

Protocole d'urgence

- 36 avis envoyés.

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

- 388 consultations individuelles;
- 1219 courriels envoyés;
- 222 PÉI ont reçu de l'assistance pour leur permis d'études, permis de travail et visa.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Service d’orientation et de recherche de travail

Le Service d’orientation et de recherche de travail collabore très 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 Service d’orientation et de recherche de travail contribue directement au recrutement des nouveaux étudiants et nouvelles étudiantes et à la rétention des étudiantes et étudiants actuels. 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

- 1035 demandes de rendez-vous reçues / 830 rencontres de counseling effectuées ;
- 2715 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 ;
- 40 ateliers de groupe ont été offerts avec un total de 1054 participantes et participants.

Recherche de travail

- 198 demandes de consultations individuelles reçues / 156 rencontres effectuées ;
- 632 demandes par courriels ou par téléphone ont été répondues ;
- 101 activités de groupe ont été effectuées (incluant les deux Salons Carrière annuels); au total, 2054 personnes ont participé ;
- 3456 interventions auprès des employeurs.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Service de santé et de psychologie

Le Service de santé et de psychologie a commencé l’année avec les objectifs suivants : (1) répondre aux demandes de consultations individuelles en psychologie; (2) répondre aux demandes de consultes pour des soins médicaux; (3) assurer la collaboration avec le secteur académique; (4) développer une stratégie similaire au « *stepped care model* »; (5) maintenir des stratégies de sensibilisation, de prévention et d’éducation face au mieux-être et à la santé, ainsi qu’assurer la promotion du service; et (6) répondre aux exigences du Collège des psychologues du N.-B. (CPNB), de l’Association des infirmiers et infirmières du N.-B. (AIINB) et de la Société médicale du N.-B (SMNB).

Pour le Service de santé et psychologie, les demandes de consultations restent en continuelle augmentation malgré la stabilisation des ressources depuis quelques années. Et comme discuté d’année en année, le manque de reconnaissance et de stabilité des ressources humaines au service a mené à d’autres enjeux et a eu comme conséquences des défis importants en raison de la pression exercée sur le service (à titre d’exemple, le service a vu deux congés de maladie cette année). Une stabilité au niveau des ressources professionnelles, surtout en psychologie, et l’ajout d’une ressource administrative pour un mois supplémentaire au cours de la période estivale, envisagés l’an prochain, seront certes bénéfiques. Une stratégie en santé mentale telle que développée dans nos universités avoisinantes connaît un succès important, en raison de la possibilité de répondre plus rapidement et efficacement à la demande. L’implémentation d’un projet d’une telle envergure s’avère maintenant un objectif atteignable pour l’an prochain en raison des actions concrètes qui ont été prises par la direction de l’Université de Moncton. Aussi, à la suite de l’adoption en décembre 2017 de la Politique sur la violence à caractère sexuelle, nous avons accueilli dans nos murs une nouvelle ressource en la personne intervenante. Cette ressource est le point d’entrée pour toute intervention liée à une situation de violence à caractère sexuel.

Quelques chiffres :

Demandes de consultations individuelles en psychologie

- 432 personnes étudiantes desservies pour consultations individuelles en psychologie. Ce nombre de personnes clientes a exigé un total de 2047 interventions;
- 6 à 8 semaines de temps d'attente, dont 43 nouvelles demandes non assignées;
- 90 personnes étudiantes ont été suivies au cours de la période printemps-été (ce qui appuie la nécessité de ressources professionnelles pendant la période estivale);
- 87 personnes étudiantes internationales ont effectué des demandes au service (sur le total des demandes);
- 341 interventions spécifiques ont été effectuées envers la population internationale;
- 1 706 interventions spécifiques ont été effectuées envers la population canadienne;

Demandes de consultations pour des soins médicaux

- 227 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;
- 2 641 interventions ont été rendues à la population étudiante. De ce nombre, 686 interventions ont été effectuées auprès de la population internationale et 1 955 auprès 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. De plus, la clinique médicale a su gérer avec brio un cas de tuberculose diagnostiquée chez un membre de la communauté universitaire, toujours en collaboration avec Santé publique.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Service à la vie étudiante et socioculturelle

L'année 2017-2018 a été une année riche en événements. Le Service à la vie étudiante et socioculturelle (SVÉS) a continué dans sa lancée pour atteindre son objectif premier qui est « d'outiller l'ensemble de la population étudiante pour créer une vie étudiante à leur image ». Nous conservons également une programmation artistique tout au long de l'année, mais nous invitons grandement les étudiantes et étudiants à se l'approprier pour créer des événements qui leur correspondent.

Nous avons continué à maintenir une étroite collaboration avec la FÉÉCUM et le Coude, ce qui a été le grand avancement de l'année passée. En tout, le SVÉS a organisé et présenté une vingtaine de spectacles ainsi que neuf projections au ciné-campus. Le SVÉS a aidé à la réalisation d'une soixantaine de soirées et activités, en partenariat avec la FÉÉCUM, les conseils étudiants et le bar Le Coude.

À noter que dans le dossier du Partenariat étudiant, nous considérons avoir fait un énorme progrès. En somme, le Service à la vie étudiante et socioculturelle a offert aux étudiantes et étudiants plus de 300 heures de soutien technique pour qu'ils puissent mener à bien leurs projets et obtenir un résultat à la hauteur de leurs attentes. Ceci a permis d'avoir une vie étudiante beaucoup plus active au Centre étudiant.

Quelques chiffres :

- 1 200 spectateurs présents aux 19 spectacles/représentation offerts (38 % de participation comparé à 22 % l'année précédente);
- 70 entrées en moyenne chaque mois pour l'Entrepôt du rire (comparativement à 50 entrées en moyenne l'année précédente);
- 180 spectateurs réguliers et 45 spectateurs étudiants répartis sur 9 projections de Ciné-Campus;
- 300 heures de soutien technique offert à différents groupes étudiants dans leurs projets.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Service d'appui à la réussite et du soutien à l'apprentissage (SARSA)

Le Service d'appui à la réussite et du soutien à l'apprentissage (SARSA) a été créé en 2016-2017 sous la direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (DGGSEÉ) et regroupe les services du programme d'appui à la réussite des études (PARÉ) et le service d'accès et de soutien à l'apprentissage. Les objectifs 2017-2018 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 :

L'une des principales activités de sensibilisation et de promotion de la culture de la réussite demeure le colloque annuel. Cette année, nous avons formé un partenariat avec le SASE pour la tenue des *Journées de l'enseignement et du soutien universitaire* sous le thème « *Toujours mieux pour réussir* » du 22 au 24 août 2017. Le 10^e anniversaire du lancement du PARÉ a été souligné le 22 août 2017 dans le cadre de la cérémonie d'ouverture. La conférence d'ouverture du Docteur Marc Vautour intitulée « *Réflexions sur la stigmatisation de la santé mentale* » a été offerte par vidéoconférence aux campus d'Edmundston et de Shippagan et 82 personnes y ont participé. Cette conférence a été suivie d'un atelier au campus de Moncton sur la « *Santé mentale aux études : comment accompagner* » animé par Sophie LeBlanc-Roy.

Préparation aux études universitaires :

Orientation. 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 personnes a permis d'offrir 7 ateliers portant sur la préparation et la transition aux études postsecondaires à 141 élèves du milieu scolaire. Un atelier pour les parents ayant un enfant ayant une incapacité qui fréquentera l'université en septembre 2018 a aussi été offert et 58 personnes y ont participé. À titre indicatif, il y a eu 116 nouvelles personnes étudiantes ayant une incapacité inscrite au service en 2017-2018.

Mentorat. Le programme de mentorat étudiant est l'un des services phares pour faciliter l'intégration à la vie universitaire. En 2017-2018, 35 mentors et 1 monitrice en droit ont mentoré 990 étudiantes et étudiants. Les appels téléphoniques *Comment ça va?* sont maintenus auprès des nouvelles personnes étudiantes avec un taux de participation de : 76,8% au 1^{er} appel; 68,9 % au 2^e appel; 50,9 % au 3^e appel; 63,3 % pour les nouvelles personnes en janvier 2018.

Appui à l'apprentissage et intégration académique :

Coach à l'apprentissage et méthodes d'étude. La coach a offert 206 rencontres auprès de 179 personnes étudiantes et a répondu à plus de 530 courriels en 2017-2018. Il y a eu une augmentation du taux de consultation chez les personnes étudiantes canadiennes qui se situe cette année à 50 %. L'autre moitié des personnes proviennent de l'international. La coach a animé un atelier sur les méthodes d'étude aux personnes étudiantes qui arrivent de l'international à l'automne 2017 et l'hiver 2018 (133 personnes participantes au total) ainsi qu'un atelier aux élèves de la 12^e année qui suivent un cours universitaire (29 personnes participantes).

Centre d'aide en français (CAF). Le CAF a permis d'encadrer 62 personnes étudiantes à l'individuel grâce aux 18 monitrices et moniteurs à l'automne 2017 et aux 10 à l'hiver 2018. Nous notons une augmentation du monitorat par rapport à l'an dernier. Quatre (4) tuteurs et tutrices ont offert 118 consultations individuelles au cours de l'année. Le CAF a répondu à 134 demandes de renseignements et son service de conseils linguistiques Constel a répondu à 68 appels et courriels.

Rebondir. La responsable du programme REBONDIR a offert 198 consultations auprès de 104 personnes étudiantes, dont 72 étaient en probation. Des 72 personnes en probation, 34 ou 47,2% proviennent de l'international. Les personnes étudiantes qui ont participé à toutes les activités de ce programme ont augmenté leur moyenne pondérée de 0,78 point sur 4,3 après une session, ce qui représente une augmentation de près de huit dixièmes d'un 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. En effet, une analyse montre que les moyennes cumulatives des 50 participations complètes à REBONDIR en 2016-2017 sont de 1,65 avant REBONDIR, 1,89 après une session, 2,07 après deux sessions et 2,24 après trois sessions. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention.

Service d'accès et de soutien à l'apprentissage (SASA). En 2017-2018, 241 étudiantes et étudiants ayant une incapacité étaient inscrits au campus de Moncton, 14 personnes étudiantes sans diagnostic ont consulté le service, pour un total de 255 personnes desservies (+31 personnes qu'en 2016-2017), dont 116 nouvelles inscriptions. Parmi les diagnostics les plus fréquents, nous retrouvons les troubles d'apprentissage (n=168), le trouble déficitaire de l'attention (n=65) et le trouble de santé mentale (n=41 cette année comparativement à 21 l'an passé). L'augmentation des troubles de santé mentale, notamment l'anxiété, est flagrante, soit presque le double par rapport à l'an passé. Le nombre d'examen administrés au CASA continue de croître : 172 personnes étudiantes ont fait au moins une demande de passer leurs examens au CASA, pour un total de 2 337 examens (+479 examens qu'en 2016-2017). Le nombre d'examen est passé de 148 en 2010-2011 à 2 337 en 2017-2018. Les conseillères en intégration ont accompagné les personnes étudiantes dans 93 demandes de subvention et ont coordonné le travail de 106 fournisseurs de services embauchés pour la prise de note, le tutorat et l'accompagnement. 24 personnes étudiantes ont obtenu leur diplôme. La conseillère en stratégies d'apprentissage et en technologie d'aide, qui travaille à temps partiel, a accompagné 56 personnes étudiantes pour un total de 81 consultations.

VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE – Bureau de l'enseignement coopératif

L'enseignement coopératif est un mode d'apprentissage concret grâce à une entente tripartite entre l'étudiante ou l'étudiant, l'employeur et l'Université de Moncton en alternant des périodes d'études en milieu universitaire et des stages rémunérés en milieu professionnel. L'Université de Moncton offre au-delà de 19 programmes coop et le BEC sollicite des stages coop (rémunérés) auprès des employeurs dans ces secteurs : privé, centres de recherche, différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et municipal), universités, organismes ou agences, partout au Canada et même à l'international afin de pouvoir dénicher le plus d'offres de stage réalisables pour les étudiantes et étudiants admis au régime coopératif. Notre université doit se valoriser en soulignant qu'elle est bien représentée sur le marché du travail par ses stagiaires-ambassadrices et stagiaires-ambassadeurs coop, surtout en affirmant qu'il y a eu 151 stages coop en 2017-2018. Les employeurs qui recrutent les stagiaires coop de l'Université de Moncton sont grandement satisfaits de leur rendement.

Quelques chiffres du volet « Préparation et encadrement des étudiantes et étudiants » :

- 159 dossiers-étudiants coop administrés à UMCM, 5 dossiers-étudiants coop à UMCE et 1 dossier-étudiant à UMCS (total de 165 dossiers étudiants);
 - À titre de comparatif : 172 en 2016, 175 en 2015, 172 en 2014, 180 en 2013, 177 en 2012, 176 en 2011 et 155 en 2010;
- 151 étudiantes et étudiants jumelés en stage coop au cours de l'année 2017-2018 et a préparé les documents d'apprentissages pour les étudiantes et étudiants et les documents de stage pour les facultés ou les départements;
 - 120 stagiaires PÉ 2017; 6 stagiaires AU 2017 et 25 stagiaires HI 2018 = total 151;
- 12 séances d'information-promotion livrées dans les facultés;
- 78 demandes d'admission et coordination avec les responsables coop au 1er cycle;
- 71 entrevues de sélection des nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants coop;
- 58 nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants recrutés et admis au 1er cycle à UMCM;
- 64 nouvelles personnes étudiantes recrutées et admises au 1er cycle sur les trois campus (incluant 30 étudiantes et étudiants internationaux);
- 13 nouvelles personnes étudiantes au 2e cycle – MBA (incluant 7 étudiantes et étudiants internationaux);
- 62 ateliers développés et offerts aux étudiantes et étudiants coop.

B. RESSOURCES HUMAINES

Le nombre de postes temporaires et contractuels pose des défis importants dans l'ensemble des services de la DGGSEÉ en raison de leur précarité, et cela particulièrement dans le volet « expérience étudiante ». En effet, une forte proportion du personnel temporaire a des contrats temporaires de 8 à 10 mois sur une base annuelle. 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 de l'équipe. Heureusement, cette année, des progrès en ce sens ont été réalisés. Notons à cet effet des ajouts de deux postes au Service de santé et psychologie (personne intervenante et une nouvelle psychologue), ainsi que la consolidation du poste de directrice du SARSA.

2. ARRIMAGE DES ACTIONS AU PLAN STRATÉGIQUE INSTITUTIONNEL

Le tableau ci-dessous indique les résultats obtenus en 2017-2018 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"> Mise en place de la DGGSEÉ 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 Instauration 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	
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"> Augmentation du taux de rétention de la cohorte 2016-2017, soit 88,8 % pour l'ensemble de la population étudiante (+ 1,2 % que l'an dernier), de 80,9 % en 1re année (+ 4,1 %) et de 91 % en 2e année ou plus (+0,5 %) Partenariat avec le SASE lors des Journées de l'enseignement et du soutien universitaire avec soulignement du 10e anniversaire du lancement du PARÉ, conférence d'ouverture du Docteur Marc Vautour « Réflexions sur la stigmatisation de la santé mentale » et atelier sur la « Santé mentale aux études : comment accompagner » animé par Sophie LeBlanc-Roy
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	
2.2.1 Favoriser l'engagement des étudiantes et des étudiants par l'apprentissage expérientiel et l'engagement citoyen.	<ul style="list-style-type: none"> Comité de la RVD sur l'apprentissage expérientiel
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 2.3	
2.3.2 Renforcer les liens entre l'université de Moncton et les régions où sont établis ses trois campus et mettre à contribution son expertise pour soutenir ces communautés.	<ul style="list-style-type: none"> Comité des IXe Jeux de la Francophonie Organisation d'un Village de la Francophonie lors des Jeux de la Francophonie canadienne

OBJECTIF	RÉSULTATS/RÉALISATIONS
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 • Mise en place de la Soirée internationale • Refonte de la Soirée internationale
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"> • Adjoindre le 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"> • 74 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité • 5 formations pré départ offertes et deux sessions de débriefing • 4 boursiers PFLA accueillis (Programme des futurs leaders dans les Amériques). • 87 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2018
Orientation 3.3	
3.3.1 Sensibiliser la communauté universitaire à la diversité culturelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Création de la Semaine internationale de la Francophonie • Nouvelle formule de la Soirée internationale

3. OBJECTIFS 2018-2019

A. Objectifs généraux

- Rédiger le premier plan d'action de la gestion stratégique de l'effectif étudiant pour 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 l'amélioration de l'expérience étudiante.
- Mettre en place une Opération relance dans le but d'augmenter le taux d'inscription. Cette action sera créée à la suite de la mise en place de l'inscription avancée à l'hiver 2017;
- Implanter une nouvelle formule de la Rentrée universitaire 2018 dans le but d'améliorer l'expérience étudiante et d'engendrer le sentiment d'appartenance envers l'Université de Moncton dès l'arrivée sur le campus.

B. Objectifs spécifiques

- Implanter un service d'aide et d'appui psychologique 24/7 (Service de santé et psychologie);
- Mettre en place l'unité de l'apprentissage expérientiel (BEC);
- Mettre en place le programme de jumelage des étudiantes et étudiants internationaux (SAÉÉIMÉ);
- Relancer le « Passeport international » (SAÉÉIMÉ);
- 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);
- Normaliser (standardisation) du processus d'analyse des dossiers d'admission aux cycles supérieurs (Service de l'admission).

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. Le Programme d'encadrement individualisé a été proposé à 13 étudiantes et étudiants à l'automne 2017 et à 22 à l'hiver 2018 éprouvant des difficultés académiques. Le service d'accès et de soutien à l'apprentissage pour les étudiantes et les étudiants avec un handicap a aussi été actif avec un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits (28 à l'automne et 28 à l'hiver).

Quelques chiffres :

- 121 étudiants et étudiantes ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants;
- 17 étudiantes et étudiants internationaux ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux étudiantes et aux étudiants internationaux;
- 125 étudiants et étudiantes ont participé au sondage « Comment ça va? »;
- 52 élèves de la 12e année ont suivi un cours universitaire en lien avec la préparation aux études universitaires;
- Journées d'accueil et d'information destinées aux nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants;
- 26 rencontres individuelles pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière;
- 41 consultations en psychologie;
- 4 Ateliers offerts portant sur la gestion du stress et du manque d'énergie, dont 129 étudiantes et étudiants ont participé et desquels ont résulté en 11 consultations individuelles;
- 159 étudiants mentorés par 8 mentors;
- 144 étudiantes et d'étudiants ont bénéficié des services de tutorat;
- 35 étudiantes et étudiants encadrés grâce au Programme d'encadrement individualisé;
- 30 étudiants encadrés dans le programme Encadrement d'étudiantes et d'étudiants avec une incapacité.

B. Campus de Shippagan

- 106 participants aux formations du personnel et des professeurs dans le cadre de la Culture de la réussite;
- 34 élèves de 7e et 8e et 12e ont participé aux simulations boursières dans le cadre de la préparation aux études universitaires;
- 20 élèves ont participé Camp scientifique destiné à promouvoir les mathématiques auprès des jeunes dans le cadre de la préparation aux études universitaires;
- 81 étudiantes et étudiants ont participé aux Journées d'accueil et journées d'intégration destinées aux étudiantes et aux étudiants internationaux;
- 178 étudiants et étudiantes ont participé aux Journées d'accueil et journées d'information destinées aux nouvelles étudiantes et aux nouveaux étudiants;
- 50 étudiants et étudiantes ont utilisé le service d'aide en français du Centre d'aide en français (CAF).