

**Rapport annuel**

**2018-2019**

**Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant**

**Jean-Paul Loyer  
Directeur général**

**Université de Moncton**

**Juin 2019**

## AVANT-PROPOS

La Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (DGGSEÉ) est formée de deux regroupements de services totalisant huit (8) 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 et le Service à la vie étudiante et socioculturelle. À noter que cette année, le Bureau de l'enseignement coopératif a été retiré de la DGGSEÉ afin de l'adjoindre au Vice-rectorat adjoint à l'enseignement et aux affaires professorales dans l'optique de l'arrimer avec le nouveau projet de l'apprentissage expérientiel.

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 2019-2020 sera focalisée sur l'interconnectivité des trois campus. À cet effet, le directeur général de la DGGSEÉ sera plus présent, en personne, dans les campus de Shippagan et d'Edmundston afin de travailler de pair avec les équipes dans l'atteinte des objectifs d'expérience étudiante (recrutement étudiant et rétention). Aussi, les réunions du Comité d'orientation réseau (COR) seront périodiquement programmées à l'avance afin de maintenir une communication plus soutenue. 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<sup>1</sup>.

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. À cet effet, la régie des responsables de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (RRGSEÉ) sera maintenue. Cette entité permet, mensuellement, 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 dans une approche axée sur l'ouverture, l'échange d'information et sur la collaboration.

En 2019-2020, le DGGSEÉ organisera sa tournée annuelle des facultés pour de rencontrer les doyens/doyennes et vice-doyens/vice-doyennes afin de connaître les réalités de chacune en matière de recrutement et de rétention. Cette tournée permet d'échanger, de façon constructive, sur les défis que vivent les facultés et sur les solutions envisageables à mettre en place en collaboration avec les équipes de la DGGSEÉ.

C'est donc avec plaisir que je vous présente le second rapport annuel (2018-2019) 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.

---

<sup>1</sup> 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 2018-2019 ET RÉSULTATS OBTENUS (PAR SERVICE)

### VOLET RECRUTEMENT

#### *Service de l'admission*

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

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

En 2018-2019, l'inscription avancée a contribué à une hausse de 25 % du volume de demandes d'admission traitées. Le Service de l'admission peut maintenant mieux encadrer les nouvelles personnes étudiantes dans le processus d'admission et peut aussi relancer plus rapidement celles et ceux qui n'ont pas encore passé à l'étape de l'inscription.

#### Quelques chiffres :

En 2018-2019

- Près de 6 800 demandes d'admission<sup>[2]</sup>, provenant de 40 pays. L'ensemble de ces demandes représente 34 201 documents (81 147 pages) numérisés et indexés à notre logiciel de gestion documentaire Perceptive – une augmentation de 11 % en documents indexés depuis l'an dernier;
- 55 000 courriels furent répondus à partir de l'adresse centrale du service, pour une moyenne de 220 courriels répondus par journée ouvrable, ce qui est considéré comme un volume substantiel.

#### *Bureau du recrutement étudiant*

Pour 2018-2019, on anticipait au total 1 363 nouvelles inscriptions (NI) et on en compte 1 363, soit 133 de plus que ce qui était visé. Les objectifs ont d'ailleurs été dépassés pour tous les marchés, à l'exception de l'Ouest canadien. Au Nouveau-Brunswick, les 792 NI totalisent 57 de plus que l'objectif prévu. Les différences sont plus modestes dans les autres marchés, où elles varient entre +1 et +7, alors qu'à l'international, l'objectif a été surpassé de 58 nouvelles inscriptions. Tous les détails se retrouvent dans le tableau 1.

<b>Marché visé</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Résultats</b>	<b>Différence</b>
<b>Nouveau-Brunswick</b>	<b>735</b>	<b>792</b>	<b>+57</b>
• Écoles secondaires	645	713	+68
• CCNB	40	38	-2
• Autres	50	41	-9
<b>NÉ — ÎPÉ — TNL</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>+2</b>
<b>Immersion</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>+1</b>
<b>Québec</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>+7</b>
<b>Ontario</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>+7</b>
<b>Ouest</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>-1</b>
<b>International</b>	<b>350</b>	<b>408</b>	<b>+58</b>
• Automne	225	232	+7
• Hiver	125	176	+51
<b>Autres</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>+2</b>
<b>Totaux</b>	<b>1 230</b>	<b>1 363</b>	<b>+133</b>

[2] Ce chiffre inclut les demandes pour l'hiver 2019 (2 200), l'automne 2019 (4 413) et l'hiver 2020 (188), en date du 23 mai 2019.

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

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

	2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019
<b>NI</b>	800	782	736	759	681	568	623	647	725	695
<b>n° élèves</b>	2 658	2 527	2 398	2 406	2 428	2 165	2 230	2 198	2 230	2 151
<b>TP</b>	30,1 %	30,9 %	30,7 %	31,5 %	28,0 %	26,2 %	27,9 %	29,4 %	32,5 %	32,3 %

Le taux de 32,3 % est le deuxième meilleur jamais atteint et, lorsque l'on tient compte de la concurrence et de la diminution du nombre d'élèves de 12<sup>e</sup> année, il s'agit d'un excellent résultat. Dans l'Ouest canadien, l'année 2017-2018 représente une anomalie puisqu'au cours des 20 dernières années, nous avons recruté environ 3 à 5 étudiantes et étudiants par année dans ce marché. Les 4 étudiantes et étudiants recrutés restent donc dans la moyenne et sont seulement un de moins que l'objectif ciblé. À l'international, les 408 nouvelles inscriptions représentent le deuxième meilleur total jamais atteint.

### **Service des bourses et de l'aide financière**

Comme l'an dernier, nous terminons cette année avec un déficit au niveau du budget de fonctionnement. Toutefois, ce déficit est considérablement inférieur à l'an dernier soit, 86 592,66 \$ (250 435,41 \$ l'an dernier), après le remboursement des montants versés pour les bourses des Jeux de la Francophonie. La diminution du déficit a été partiellement comblée par l'ajout d'un montant de 160 000 \$ au budget. Avec une augmentation des frais de scolarité de 8 % pour les NI (2 % étudiants actuels), ceci aura un impact considérable sur le déficit à prévoir l'an prochain en raison des bourses d'excellence Roméo-LeBlanc et des bourses doctorales (équivalentes aux droits de scolarité).

Nous avons reçu 293 demandes de bourse d'aide financière (321 l'an dernier). Le montant accordé en aide financière à partir du budget de fonctionnement a diminué à 31 200 \$ comparativement à 52 054 \$ l'an dernier. Pour ce faire, et afin d'aider le plus de personnes étudiantes hors-Nouveau-Brunswick, à qui ces fonds sont accordés, nous avons diminué le montant maximum accordé à cette clientèle à 1500 \$ (comparativement à 2 000 \$ pour la clientèle du N.-B.). Cette dernière a accès aux nombreux fonds identifiés FAÉUNB.

Quelques fonds de dotations n'ont pu être accordés en raison des critères d'admissibilité spécifiques (établis par les donateurs) et nous posent des défis annuellement, malgré nos efforts de promotion auprès de la population étudiante. C'est un montant de 32 762,50 \$ destiné à l'aide financière qui n'a pu être accordé, un peu moins du montant de l'an dernier de 37 375 \$.

#### **Quelques chiffres :**

- 4 555 230,14 \$ : total des bourses accordées (toutes provenances) = **↑11,7 %**;
- 1 566 étudiantes et étudiants ont reçu au moins une bourse, c'est-à-dire un peu plus de 43,8 % de notre population étudiante (1457/3469<sup>[3]</sup>) = **↑7,5 %**;
- 4 536 (5307 en 2017-2018) demandes de service de mai 2018 à avril 2019 = **↓14,5 %**;
  - 1 542 appels téléphoniques (retours d'appels d'un message sur boîte vocale pas toujours comptabilisés);
  - 2 883 visites au comptoir;
  - 111 rencontres individuelles.

#### **Bourse et aide financière complémentaire**

- 20 demandes de bourses d'aide financière complémentaire = **↓16,7 %**;
- 11 (+1) ont reçu une bourse pour un total de 10 000 \$ (9 454 \$ en 2017-2018; 6 154 \$ en 2016-2017);
- 909 \$ (945 \$ en 2017-2018) : valeur moyenne de la bourse = **↓3,8 %**.

[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>)

### **Bourses d'aide financière traditionnelle**

- 293 demandes évaluées (321 en 2017-2018; 263 en 2016-2017);
- 230 ont reçu une bourse (262 en 2017-2018; 218 en 2016-2017);
- 63 ont été refusées (60 en 2017-2018; 36 en 2016-2017);
- 1 536 \$ : valeur moyenne de la bourse (↓4,2 %).

### **Clientèle internationale**

- 572 413,07 \$ accordé aux personnes étudiantes internationales dans nos différents programmes de bourses (587 108,15 \$ en 2017-2018; 620 032,54 \$ en 2016-2017) = ↓2,5 %;
  - Représente 13 % du budget total accordé (572 413,07 \$/4 555 230,14 \$);
- Diminution de 14 695,08 \$ (32 924,39 \$ en 2017-2018) ↓55,4 %.

## **VOLET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE**

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

L'année 2018-2019 fut une année d'amélioration et d'efficacité des services tout en continuant à travailler la cohésion de l'équipe. L'année fut bien active, et ce à plusieurs niveaux. Le départ de notre secrétaire en congé de maternité, des tensions interculturelles au niveau de certaines facultés, la gestion du dossier des assurances, les défis financiers, les changements dans les lois d'immigration, l'adaptation de nos étudiants ne sont que quelques exemples.

Cette année nous avons décidé de concentrer nos efforts sur l'amélioration des divers services et programmes offerts pour en augmenter leur efficacité. Notre service a dû travailler en concert avec d'autres partenaires du campus afin de répondre aux besoins de nos différentes clientèles, entre autres, à la mise en place du programme jumelage, à l'amélioration du service d'accueil, à l'organisation d'une panoplie d'ateliers et de sessions d'information, à la réactivation du programme Passeport international, à l'amélioration du concours de bourses et de la gestion des dossiers de mobilités et, finalement, de multiples rencontres et suivis auprès des étudiantes et étudiants internationaux pour des questions d'ordre académique, d'adaptation, d'intégration et d'immigration.

### **Quelques chiffres :**

#### **Accueil des nouvelles personnes étudiantes internationales (PÉI)**

- 192 nouvelles PÉI (↑38,1 %) ont été accueillies à l'automne 2018 et 186 (↑39,8 %) à l'hiver 2018;
- 2 réceptions de bienvenue avec 190 participants (↑26,7 %) et deux sessions d'acclimatation avec 210 participants (↑59,1 %)

#### **Assurances pour personnes étudiantes internationales**

- 842 PÉI inscrites au plan d'assurance maladie et d'hospitalisation (↑3,2 %);
- 325 PÉI à temps plein inscrites et confirmées au régime d'assurance médicale de la province du N.-B. (↓44,1 %)

#### **Consultations offertes aux personnes étudiantes internationales**

- 246 rencontres individuelles (↓18,5 %);
- 216 lettres d'invitation pour l'immigration aux diplômés (↓40,3 %);

#### **Mobilité étudiante**

- 43 étudiants préparés et encadrés (↓24,6 %);
- 5 formations pré-départ offertes, deux sessions de débriefing;
- 95 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité (↑28,4 %);
- 5 boursiers stagiaires accueillis – bourses du Programme des futurs leaders dans les Amériques (PFLA);
- 55 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2019 (↓36,8 %).

#### **Protocole d'urgence**

- 57 avis envoyés (↑58,3 %).

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

- 392 consultations individuelles (↑1 %);
- 1448 courriels envoyés (↑15,8 %);

### **Service d'orientation et de recherche de travail**

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

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

### Quelques chiffres :

#### **Orientation**

- 1 035 demandes de rendez-vous reçues/923 rencontres de counseling effectuées = ↑11 %;
- 2 661 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 = ↑9 %;
- 44 ateliers de groupe ont été offerts (+4) avec une participation étudiante de 1 468 personnes = ↑39 %;
- Programme Repères : 44 personnes étudiantes inscrites et 29 jumelages effectués = ↑100 %.

#### **Recherche de travail**

- 168 demandes de consultations individuelles reçues (-30)/133 rencontres effectuées = ↓15 %;
- 591 demandes par courriels ou par téléphone ont été répondues = ↓6 %;
- 86 activités de groupe ont été effectuées (-15) – incluant les deux Salons Carrière annuels; au total, 1 922 personnes ont participé = ↓6 %;
- 2 259 interventions auprès des employeurs = ↓35 %.

### **Service de santé et de psychologie**

Le service a commencé l'année 2018-2019 avec les objectifs suivants : (1) répondre aux demandes de consultations individuelles en psychologie, (2) répondre aux demandes de consultations pour des soins médicaux, (3) répondre aux exigences liées à la Politique sur la violence à caractère sexuel, (4) assurer la collaboration avec le secteur académique et d'autres instances universitaires, (5) développer une stratégie en santé mentale afin de mieux répondre aux besoins, (6) maintenir des stratégies de sensibilisation, de prévention et d'éducation au mieux-être, ainsi que la promotion du service, et (7) 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).

Dans le secteur de psychologie, les demandes de consultations continuent à augmenter malgré la stabilisation des ressources depuis quelques années. Cette augmentation appuie la nécessité de la stabilité au sein de l'équipe des psychologues, ainsi que l'ajout d'un poste additionnel au début de l'année. D'ailleurs, pour la première fois au service depuis les dernières années, l'année académique s'est terminée avec aucune liste d'attente et aucune demande non rencontrée, avec un temps d'attente plutôt raisonnable de deux à trois semaines.

La clinique de santé a vu une augmentation des demandes de consultation de plus de 40 % en comparaison à l'an dernier. Cela est attribuable à un plus grand nombre de cliniques offertes (les cliniques ne sont maintenant qu'annulées sur exception seulement) et au fait qu'une meilleure collaboration est actuellement effectuée entre les divers secteurs du service afin de répondre au développement d'une stratégie en santé mentale au service et sur campus. Il importe de mentionner que la clinique de santé offre des services en raison de 28 heures/semaines de septembre à avril. Le temps est peut-être venu de voir si elle ne devrait pas être ouverte 35 heures/semaine.

À la suite de l'adoption en décembre 2017 de la Politique sur la violence à caractère sexuel, une nouvelle ressource s'est ajoutée au service, qui en fait un troisième secteur. Cette ressource, une intervenante, est le point d'entrée pour toute intervention liée à une situation de violence à caractère sexuel. Tous les membres de la communauté universitaire (donc non seulement la population étudiante) ont accès à cette ressource. Et compte tenu du nombre d'interventions effectuées depuis l'arrivée de l'intervenante en juin 2018, ceci appuie la nécessité d'une telle ressource au sein de notre campus universitaire.

## **Quelques chiffres :**

### ***Demandes de consultations individuelles en psychologie***

- 455 personnes étudiantes desservies pour consultations individuelles en psychologie. Ce nombre de personnes clientes a exigé un total de 2 858 interventions (↑40 %);
- 2 à 3 semaines de temps d'attente, mais aucune nouvelle demande non assignée (↓~65 %);
- 81 (-9) personnes étudiantes ont été suivies au cours de la période printemps-été (ce qui confirme la nécessité de ressources professionnelles pendant la période estivale);
- 80 (-7) personnes étudiantes internationales ont effectué des demandes au service (sur le total des demandes);
- 451 interventions spécifiques ont été effectuées envers la population internationale (↑32 %);
- 2 407 interventions spécifiques ont été effectuées envers la population canadienne (↑41 %).

### ***Demandes de consultes pour des soins médicaux***

- 256 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 (↑13 %);
- 3 742 interventions ont été rendues à la population étudiante (42 %). De ce nombre, 856 interventions ont été effectuées auprès de la population internationale (↑25 %) et 2 886 (↑48 %) 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.

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

- 25 personnes desservies du 4 juin 2018 au 30 avril 2019, dont 11 (44 %) au statut de membre étudiant, 4 (16 %) au statut de membre employé et 10 (40 %) au statut autre;
- 21 signalements effectués;
- 332 interventions totales;
- 9 cas ont mené au dépôt d'une plainte.

## ***Service à la vie étudiante et socioculturelle***

Après trois ans de restructuration, le Service à la vie étudiante et socioculturelle (SVÉS) est maintenant arrivé au résultat visé. Le principal changement observé et voulu est la participation des personnes étudiantes aux activités du Service.

Les prochaines étapes seront de solidifier les acquis et rendre nos mécanismes en place plus efficaces. Nous allons continuer de viser l'amélioration de la participation étudiante portant sur notre vision. Ensuite, redorer l'image de la salle Jeanne-de-Valois, si les réparations se concrétisent. Finalement, dans un monde idéal, nous souhaitons avoir un coordonnateur/coordonnatrice d'événements qui pourrait organiser les événements de tous les secteurs universitaires.

## **Quelques chiffres :**

- Plus de 4 000 spectateurs présents aux 13 spectacles/représentation offerts durant l'année;
- 55 % taux de participation (comparativement à 38 % en 2017-2018 et 22 % en 2016-2017); ce taux ne tient pas compte des activités créées par les groupes étudiants (↑44,7 %);
- 2 000 heures de soutien technique offert à différents groupes étudiants dans leurs projets;
- 164 210 \$ en revenus externes.

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

Les objectifs 2018-2019 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 la culture de la réussite et aussi pour la tenue des *Journées de l'enseignement et du soutien universitaire (JESR)*. Aucun atelier ne fut présenté par le SARSA lors des JESR en août 2018 étant donné que l'évènement coïncidait avec le changement de direction du service. Toutefois, une conférence en collaboration avec la Commission des droits de la personne et le Service d'accès et de soutien à l'apprentissage est prévue en août prochain pour l'édition 2019-2020.

### **Préparation aux études universitaires :**

Le financement PLOE pour l'appui à la réussite permet de bonifier les ressources humaines en orientation et au service d'accès. L'ajout de ces personnes a permis d'offrir 6 ateliers portant sur la préparation et la transition aux études postsecondaires à 107 élèves du milieu scolaire. Un atelier pour les parents avec un enfant ayant une incapacité qui fréquentera l'université en septembre 2019 a aussi été offert et 30 personnes y ont participé. À titre indicatif, il y a eu 123 nouvelles personnes étudiantes ayant une incapacité inscrite au service en 2018-2019 (↑6 %).

### **Adaptation et intégration à la vie universitaire :**

#### ***Orientation.***

L'ajout d'une ressource en orientation a permis d'offrir 420 consultations additionnelles (↑11 %), dont 164 pendant la période estivale (↑61 %). 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 2018-2019, 40 mentors et 1 monitrice en droit ont mentoré 993 nouvelles personnes étudiantes. Les appels téléphoniques *Comment ça va?* sont maintenus auprès des nouvelles personnes étudiantes avec un taux de participation de : 77,6 % au 1<sup>er</sup> appel; 72,3 % au 2<sup>e</sup> appel à la session d'automne 2018; 73,2 % au 1<sup>er</sup> appel et 64,6 % en janvier 2019; et 58,7 % celles qui transfèrent de campus. La journée *Premiers pas sur le campus*, nouvelle activité d'intégration en partenariat avec la FÉÉCUM est les conseils étudiants des facultés et écoles, a suscité la participation d'environ 150 nouvelles personnes étudiantes lors de la Rentrée 2018 et s'est méritée un prix lors de l'édition 2018-2019 du Gala Bleu et Or, en avril 2019.

### **Appui à l'apprentissage et intégration académique :**

#### ***Coach à l'apprentissage et méthodes d'étude.***

La coach a offert 220 rencontres (↑7 %) auprès de 190 personnes étudiantes (↑6 %) et a répondu à plus de 612 courriels (↑15 %) en 2018-2019. Parmi les personnes étudiantes rencontrées, 49 % étaient de nationalité canadienne alors que 51 % provenaient de l'international. Ces chiffres sont similaires à ceux rapportés en 2017-2018. La coach a animé un total de 36 ateliers (↑71 %). Spécifiquement, deux ateliers sur les méthodes d'étude aux personnes étudiantes qui arrivent de l'international ont été offerts à 289 personnes (↑117 %), ainsi que deux ateliers aux élèves de la 12<sup>e</sup> année qui suivent un cours universitaire (17 personnes participantes = ↓41 %).

#### ***Tutorat.***

Des services gratuits de tutorat ont été offerts dans 93 cours (161 groupes classes) et 6 centres d'aide par 98 personnes tutrices (↑15 %). Cela représente 1 522 (↓4 %) séances de tutorat, 5 649 contacts entre personnes étudiantes et personnes tutrices et 2 906 heures de travail (↓5 %).

#### ***Centre d'aide en français (CAF).***

Le CAF a permis d'encadrer 54 personnes étudiantes grâce aux 24 monitrices et moniteurs à l'automne 2018 (12 à l'hiver 2019). Cinq (5) tuteurs et tutrices ont offert 131 consultations individuelles (↑11 %) au cours de l'année. Le CAF a répondu à 153 (↑14 %) demandes de renseignements et son service de conseils linguistiques Constel a répondu à 77 (↑13 %) appels et courriels.

#### ***Rebondir.***

La responsable du programme REBONDIR a offert 188 consultations (↓5,1 %) auprès de 102 personnes étudiantes (↓1,9 %), dont 79 (↑9,7 %) étaient en probation. Des 79 personnes en probation, 27 ou 34,2 % proviennent de l'international. Les personnes étudiantes qui ont participé à toutes les activités de ce programme ont augmenté leur moyenne pondérée de 0,48 (0,78) point sur 4,3 après une session, ce qui représente une augmentation de près d'un demi-point sur une échelle de 4,3. De plus, la moyenne cumulative dépasse le seuil de 2,0 après deux sessions et continue d'augmenter après trois sessions. Par exemple, une analyse montre que les moyennes cumulatives des 51 participations complètes à REBONDIR en 2018-2019 sont de 1,71 avant REBONDIR, 1,92 après une session, 2,04 après deux sessions et 2,08 après trois sessions. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention.



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

En 2018-2019, 313 étudiantes et étudiants ayant une incapacité étaient inscrits au campus de Moncton, 10 personnes étudiantes sans diagnostic ont consulté le service, pour un total de 323 personnes desservies (↑26,7 %), dont 116 nouvelles inscriptions. Parmi les diagnostics les plus fréquents, nous retrouvons les troubles d'apprentissage (n=193), le trouble déficitaire de l'attention (n=74) et le trouble de santé mentale (n=53 cette année comparativement à 41 l'an passé). Le nombre d'examen administrés au CASA continue de croître : 198 personnes étudiantes (↑15,1 %) ont fait au moins une demande de passer leurs examens au CASA, pour un total de 2 850 examens (↑22 %). **Le nombre d'examen est passé de 148 en 2010-2011 à 2 850 en 2018-2019 (↑1 825,7 %).** Les conseillères en intégration ont accompagné les personnes étudiantes dans 96 demandes de subvention (+3) et ont coordonné le travail de 81 fournisseurs de services (-25) embauchés pour la prise de note, le tutorat et l'accompagnement. 16 personnes étudiantes ont obtenu leur diplôme. La conseillère en stratégies d'apprentissage et en technologie d'aide, qui travaille à temps partiel, a accompagné 66 personnes étudiantes (↑17,9 %) pour un total de 88 consultations (↑8,6 %).

## B. RESSOURCES HUMAINES

Malgré les ajouts de deux postes au Service de santé et psychologie (personne intervenante et une nouvelle psychologue), la consolidation du poste de directrice du SARSA et de deux postes de préposées à l'admission, le nombre de postes temporaires et contractuels a posé des défis importants dans l'ensemble des services de la DGGSEÉ en raison de leur précarité, et cela particulièrement dans le volet « expérience étudiante ». En effet, ces contrats dépendent souvent de budgets en fiducie dont la subvention est sur une base annuelle. Cela crée beaucoup d'incertitudes et d'instabilité et nuit parfois à la motivation et à la mobilisation des membres des équipes. À ce titre, nous sommes satisfaits des avancées en ce sens pour l'année 2019-2020 qui amène un début de consolidation des ressources humaines au budget de fonctionnement de l'université.

## 2. ARRIMAGE DES ACTIONS AU PLAN STRATÉGIQUE INSTITUTIONNEL

Le tableau ci-dessous indique les résultats obtenus en 2018-2019 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
<b>CHANTIER 1 : ENSEIGNEMENT DE QUALITÉ ET EXPÉRIENCE ÉTUDIANTE</b>	
<b>Orientation 1.1</b>	
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"><li>Participation par les facultés et écoles à des programmes de recrutement dans les écoles.</li></ul>
1.1.2 Adapter la stratégie de recrutement international en fonction d'un environnement sans cesse changeant	<ul style="list-style-type: none"><li>Développement d'un nouveau réseau d'agents de recrutement</li><li>Augmentation significative de la présence de l'Université à l'international</li><li>Consolidation de l'admission sur place à l'international</li></ul>
1.1.3 Mobiliser toute la communauté universitaire dans la démarche de recrutement	<ul style="list-style-type: none"><li>Participation active des facultés et écoles aux activités d'accueil au campus</li><li>Participation par le Service de l'admission à des missions de recrutement à l'international</li></ul>
<b>Orientation 1.4</b>	
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"><li>Les moyennes cumulatives des 51 participations complètes à REBONDIR en 2018-2019 sont de 1,71 avant REBONDIR, 1,92 après une session, 2,04 après deux sessions et 2,08 après trois sessions. La participation à ce programme a donc un impact considérable sur la réussite des études et la rétention.</li><li>Aucun atelier ne fut présenté par le SARSA lors des JESR en août 2018 étant donné que l'évènement coïncidait avec la transition de sa direction à ce moment. Toutefois, une conférence en collaboration avec la Commission des droits de la personne et le Service d'accès et de soutien à l'apprentissage est prévue en août prochain pour l'édition 2019-2020 des JESR.</li></ul>

OBJECTIF	RÉSULTATS/RÉALISATIONS
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"> <li>• Tenue de deux salons carrière</li> <li>• Programme <i>Repères</i></li> <li>• Programme <i>Destination Carrière</i></li> </ul>
<b>CHANTIER 2 : ENGAGEMENT</b>	
<b>Orientation 2.2</b>	
2.2.2 Reconnaître le leadership étudiant et bonifier la vie étudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gala du Mérite Bleu et Or</li> </ul>
<b>Orientation 2.4</b>	
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"> <li>• Gala du Mérite Bleu et Or</li> <li>• Refonte de la Rentrée universitaire</li> <li>• Consolidation de la nouvelle formule de la Soirée internationale</li> <li>• Reprise de la Soirée internationale, qui s'est méritée le prix Bleu et Or pour l'évènement de l'année en avril 2019.</li> </ul>
<b>CHANTIER 3 INTERNATIONALISATION</b>	
<b>Orientation 3.1</b>	
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"> <li>• Service d'accueil en septembre et janvier</li> <li>• Formation À la rencontre de soi et de l'autre</li> <li>• Journée de bienvenue des étudiants (es) internationaux en septembre et janvier</li> </ul>
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"> <li>• Poursuivre la collaboration du Service de l'admission à une mission de recrutement international</li> <li>• Faire des admissions sur place</li> <li>• Consolider nos liens avec nos agents recruteurs</li> <li>• Continuer à développer notre relation d'affaires avec l'agence ICEF</li> <li>• Trouver de nouvelles formules de partenariats individualisés avec des partenaires internationaux (exemple ministère de l'Éducation nationale de la Côte d'Ivoire)</li> </ul>
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"> <li>• Collaboration accrue avec le CAFI dans le programme de rétention des étudiants internationaux (PREI)</li> <li>• Collaboration accrue avec la Direction de la Francophonie internationale et multilatérale du GNB</li> <li>• Projet <i>Branchez-vous</i> et <i>Destination Nouveau-Brunswick</i> pour les étudiantes et étudiants internationaux</li> </ul>
<b>Orientation 3.2</b>	
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"> <li>• 95 étudiants accueillis dans le cadre de nos ententes de mobilité</li> <li>• 5 formations pré-départ offertes et deux sessions de débriefing</li> <li>• 5 boursiers stagiaires du PFLA accueillis (Programme des futurs leaders dans les Amériques)</li> <li>• 55 demandes d'admission préparées et déposées pour les étudiants qui viendront en mobilité à la session d'automne 2019</li> </ul>
<b>Orientation 3.3</b>	
3.3.1 Sensibiliser la communauté universitaire à la diversité culturelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidation de la Semaine internationale de la Francophonie</li> <li>• Nouvelle formule pour la Soirée internationale, qui s'est méritée le prix Bleu et Or pour l'évènement de l'année en avril 2019.</li> </ul>

### 3. OBJECTIFS 2019-2020

#### A. Objectifs généraux

- Rédiger un référentiel 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. Ce travail se fera au moyen d'une Charte de projet détaillée (objectifs, résultats attendus, échéancier, groupes à consulter, etc.), approuvée et entérinée par l'équipe de direction). Aussi, une démarche consultative auprès de la communauté universitaire sera nécessaire.
- Mettre en place l'Opération relance dans le but d'augmenter le taux d'inscription. Cette action peut maintenant être réalisée à la suite de la mise en place de l'inscription avancée;

- Bonifier la formule de la Rentrée universitaire 2019 dans le but d'améliorer l'expérience étudiante et construire le sentiment d'appartenance envers l'Université de Moncton dès l'arrivée sur le campus.

## B. Objectifs spécifiques

- Revoir toutes les bourses offertes par le Service des bourses et de l'aide financière (SBAF);
- Refonte du processus d'admission au 1er cycle (Service de l'admission);
- Refonte du processus d'admission au 1er cycle (Service de l'admission);
- Relancer le « Passeport international » (SAÉÉIMÉ);

## 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 offert à 28 étudiantes et étudiants à l'automne 2018 ([115 %] et à 25 pendant l'hiver 2019 (↑13,6 %) éprouvant des difficultés académiques. Le service d'accès et de soutien à l'apprentissage pour les étudiantes et les étudiants avec un handicap (SASA) a aussi été actif avec un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits – 25 à l'automne (-3) et 26 à l'hiver (-2).

#### Quelques chiffres :

- 133 étudiantes et étudiants ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux nouvelles personnes étudiantes (↑9,9 %);
- 20 étudiantes et étudiants internationaux ont participé aux Journées d'accueil et d'information destinées aux personnes étudiantes internationales (↑17,6 %);
- 133 étudiants et étudiantes ont participé au sondage « Comment ça va? » (↑6,4 %);
- 39 élèves de la 12e année ont suivi un cours universitaire portant sur la préparation aux études universitaires (↓25 %);
- 24 rencontres individuelles pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière (↓7,7 %);
- 31 personnes étudiantes ont été référées au service de psychologie (↓24,4 %);
- 4 ateliers offerts portant sur la gestion du stress et du manque d'énergie ont été offerts à 120 personnes étudiantes (↓7 %), desquels ont résulté en 12 consultations individuelles (↑9,1 %);
- 175 personnes étudiantes mentorées par 8 mentors (↑10,1 %);
- 168 personnes étudiantes ont bénéficié des services de tutorat (↑16,7 %);
- 53 personnes étudiantes encadrées grâce au Programme d'encadrement individualisé (↑51,4 %);
- 30 étudiantes et étudiants encadrés dans le programme Encadrement de personnes étudiantes avec une incapacité (même qu'en 2017-2018).

### B. Campus de Shippagan

- 147 étudiantes et étudiants ont participé aux Journées d'accueil et journées d'information destinées aux nouvelles étudiantes et aux nouveaux étudiants (↓17,4 %);
- 27 étudiantes et étudiants (↓66,7 %) ont participé aux Journées d'accueil et d'information (21 sessions) destinées aux étudiantes et aux étudiants internationaux;
- 141 étudiantes et étudiants ont participé au sondage « Profil individuel pour la réussite étudiante (PIRE) afin de savoir "Comment ça va?" »;
- 150 rencontres individuelles pour une consultation portant sur le cheminement vie-carrière;
- 60 consultations offertes en psychologie;
- 2 ateliers offerts portant sur la gestion du stress;
- 175 étudiantes et étudiants ont bénéficié des services de tutorat, dont 101 en MATH & MEDS;
- 36 étudiantes et étudiants ont bénéficié des services de mentorat en SINP;
- 60 étudiantes et étudiants encadrés dans le programme Encadrement d'étudiantes et d'étudiants avec une incapacité;
- 174 personnes participantes aux formations du personnel et des professeurs dans le cadre de la Culture de la réussite (↑64,2 %);
- 16 élèves de 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> ont participé aux simulations boursières dans le cadre de la préparation aux études universitaires (34 élèves de 7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> en 2017-2018);
- 20 élèves de la 7<sup>e</sup> à la 9<sup>e</sup> ont participé Camp scientifique destiné à promouvoir les mathématiques auprès des jeunes dans le cadre de la préparation aux études universitaires;
- 55 étudiants et étudiantes ont utilisé le service d'aide en français du Centre d'aide en français — CAF (↑10 %).