



RAPPORT ANNUEL

2023-2024



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON

Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant - volet Rétention étudiante

DGGSEÉ-Rétention

Préparé par Sophie LeBlanc Roy, L. Psych.,
Directrice



Présentation de la DGGSEÉ-Rétention

La **Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant (DGGSEÉ) – volet Rétention étudiante** – est responsable d'assurer la qualité de l'expérience étudiante, afin de développer un fort sentiment d'appartenance à l'UMoncton, contribuant ainsi au succès et à la réussite de la population étudiante. L'engagement des services d'aide et d'appui à la réussite des études qui en relèvent vise l'atteinte de cet objectif, ayant les personnes étudiantes au cœur des priorités et des initiatives.

Aide aux études et accommodements – *Stefanie LeBlanc, dir.* : mentorat pour les nouvelles personnes étudiantes; coach à l'apprentissage pour la gestion efficace des études; centre d'aide en français; tutorat et centres d'aide aux devoirs; programme Rebondir pour les personnes étudiantes en alerte ou probation académique; centre d'accommodelement qui assure la gestion des mesures d'adaptation pour les personnes avec un diagnostic d'incapacité physique ou mentale.

Aide financière – *Renée Savoie-Power, resp. (sous la direction de la DGGSEÉ-Recrutement)* : consultation en littératie financière; bourses de rétention et de besoin financier; fonds de dépannage; programme d'autonomie financière pour répondre aux besoins d'insécurité alimentaire; liaison avec les prêts étudiants gouvernementaux.

Orientation et recherche de travail – *Ginette Belliveau, resp.* : orientation études-vie-carrière et développement de compétences pour la réussite universitaire; recherche de travail et salons carrière; programme Mon Réseau, un jumelage étudiant-diplômé; affaires étudiantes internationales, dont l'intégration universitaire, sociale, communautaire et au Canada, puis le soutien à l'immigration et à l'employabilité.

Santé et psychologie – *Lisa Poirier, resp.* : centre de santé médical; bureaux de psychologues et services de santé mentale; intervention en violence à caractère sexuel, offerte à l'ensemble de la communauté universitaire; centre d'aide par les pairs étudiants (CAPÉ).

Vie étudiante – *Rémi Goupil, resp.* : programmation socioculturelle et para-académique; accueil et intégration de la population étudiante, dont le logement hors campus; initiatives par et pour la population étudiante.

Les services d'aide et d'appui à la réussite des études, en chiffres :

52 membres du personnel;

Au-delà de **48 000** interventions directes effectuées auprès de la population étudiante;

Plus de **170** ateliers offerts sur l'adaptation, l'immigration, la gestion des études, la recherche de travail, le bien-être psychologique et la prévention de la violence à caractère sexuel;

431 nouvelles personnes étudiantes internationales accueillies au Salon d'accueil;

1 487 personnes étudiantes desservies en santé et psychologie, dont **865** par les médecins et l'infirmière (48 % NC), **622** par les psychologues (27 % NC);

19 signalements de violence à caractère sexuel reçus, dont aucune plainte;

447 inscriptions au centre d'accommodelement, dont **3 159** examens avec mesures d'adaptation;

766 personnes étudiantes desservies en orientation et **358** pour de l'aide aux études (51 % NC);

Gestion internationale de **1 357** inscriptions à l'assurance Cowan et **833** inscriptions à Medicare;

Organisation de **493** activités socioculturelles, dont 88 % par et pour la population étudiante;

Encadrement de **172** personnes étudiantes dans leur recherche de logement hors campus;

Participation de **1 273** personnes étudiantes, **58** bénévoles et **167** employeurs aux salons carrière;

Embauche de **230** personnes étudiantes, par paie ou bourse, un investissement de **227 850 \$**;

Confirmation de **1 700** prêts étudiants, ce qui représente 60 % de la population canadienne totale;

Somme de **3 600 000 \$** accordée en bourses de rétention et de besoin financier, soit 62 % du montant total des bourses offertes, et dont 16 % offerte à la population internationale;

Participation de **252** personnes étudiantes à un programme de mobilité à/de l'international.



1. Bilan

a) Objectifs 2023-2024 et résultats obtenus

Objectif 1 : Revoir la structure et le modèle de la DGGSEÉ

Cet objectif touche à l'action 1.2.1 du Plan opérationnel institutionnel, soit de revoir le modèle de la GSEÉ et de développer une culture d'accessibilité aux services à la clientèle étudiante, dans le but d'offrir un service impeccable, de favoriser l'appui aux plus vulnérables, de contribuer de façon proactive à l'expérience étudiante et d'améliorer les collaborations intersectorielles et entre les campus. Une **refonte des services d'aide et d'appui à la réussite des études** a mené à l'abolition du Service aux étudiantes et étudiants internationaux et à la mobilité étudiante, afin d'intégrer les ressources humaines à l'intérieur des secteurs qui répondaient déjà aux besoins parallèles de la population étudiante. Ainsi, les affaires étudiantes internationales, telles l'intégration vie-études au Canada, l'immigration et l'employabilité, furent intégrées au secteur Orientation et recherche de travail; l'accueil et l'accompagnement des nouvelles personnes étudiantes internationales se sont ajoutés à la Vie étudiante; et la Mobilité étudiante s'est rattachée à la Direction des partenariats.

Des recommandations sont proposées pour **redéfinir le modèle de la GSEÉ**, vers une collaboration intersectorielle, réseau et communautaire. Elles incluent l'élaboration d'une stratégie réseau des affaires étudiantes, la création d'une régie institutionnelle de la GSEÉ et une réfection du comité sur l'expérience étudiante. L'échéancier quant à la finalisation de cette action : décembre 2024.

Objectif 2 : Rendre la donnée quantifiable sur la rétention étudiante, en termes d'offre de services, afin de mieux la comprendre et la traiter

Cet objectif cible une prise de données fiable et mesurable, dans une structure de services contemporaine et centralisée sur la personne étudiante, afin de mettre en valeur les meilleures pratiques, initiatives et stratégies de rétention et de réussite étudiantes. Dans un premier temps, j'ai pris part au **groupe de travail ayant développé la structure de l'ISOUM étudiant** et élaboré ce sondage. Les données recueillies pour la première fois au printemps 2024, ainsi que leur analyse, pourront servir de guide dans l'atteinte de cet objectif pour l'an 2024-2025.

Objectif 3 : Revoir le modèle d'accueil, d'intégration et d'encadrement de la population étudiante

Cet objectif s'inscrit directement dans les objectifs spécifiques 1.1 et 1.5 du Plan, soit d'instaurer un climat de bienveillance et d'implanter et maintenir une culture d'accueil et d'inclusion. L'**intégration des services d'accueil et d'accompagnement internationaux à la Vie étudiante** et le **rapprochement du secteur avec le Mentorat** ont permis d'examiner et d'élaborer les meilleures pratiques d'accueil compte tenu des besoins étudiants actuels, des spécificités en lien avec la provenance, et des stratégies gagnantes post-covid. La participation accrue des services et partenaires clés à l'accueil, une prérentrée, une programmation encore plus variée en termes d'intérêts, de diversité et du lieu d'activité, ainsi que des suivis post rentrée, ont permis d'atteindre l'objectif fixé cette année, ce qui répond d'autant plus à l'action 1.5.2 du Plan. Résultats : accueil de 80 % de toute la nouvelle population étudiante internationale au Salon d'accueil; participation accrue de 25 % à la prérentrée et à l'activité Premiers pas sur le campus du Mentorat; toutes les activités de la Rentrée à pleine capacité; 176 activités offertes de plus par Crée ton emploi étudiant, remplies à 80 %; hausse en flèche continue des abonnements actifs sur les réseaux sociaux.

Bien répondre aux besoins en santé mentale de la population étudiante s'avère nécessaire pour instaurer un climat de bienveillance. Depuis quelques années, les troubles psychologiques restent la problématique la plus courante vue par les médecins, une augmentation de 14 % des cas depuis l'an dernier, et de 40 % depuis cinq ans. Un nouveau modèle de soins par paliers a permis d'offrir des

interventions de première ligne, dans un délai maximal de deux semaines, à 96 % (600) des demandes reçues en santé mentale. De plus, l'évaluation plus efficace des besoins et cas urgents a permis d'identifier 52 dossiers (8 %) ayant exigé une gestion du risque suicidaire et d'effectuer 219 consultations d'urgence. À venir l'an prochain : l'intégration de nouveaux ateliers au modèle de soins par paliers, l'amélioration du CAPÉ, et un meilleur partage des ressources sur le réseau.

Une nouvelle **offre de services ponctuels et spécialisés aux athlètes universitaires et à leurs entraîneurs** s'est concrétisée, et a permis de **mieux encadrer une clientèle étudiante ciblée**. Les résultats atteints : 750 consultations avec un très court délai d'attente par les psychologues ou conseillères en orientation, deux nouveaux mentors formés pour l'encadrement des nouvelles recrues, offre d'ateliers sur l'anxiété de performance, les troubles alimentaires et la gestion sports-études, et encadrement des entraîneurs lors de situations de crise universitaire ou psychologique. Un autre groupe ciblé présentant des besoins particuliers sera intégré à ce format l'an prochain.

b) Ressources humaines

Afin de répondre au besoin additionnel de main d'œuvre dans l'administration des examens avec accommodement, un **nouveau poste saisonnier de préposée aux examens avec mesures d'adaptation** fut créé en août 2023 au secteur Aide aux études et accommodements, comblé par *Léna Grosse*, et financé par le PLOE. La nouvelle employée a permis d'assister la coordonnatrice des examens du Centre d'accommodelement dans la gestion des 3 159 examens administrés.

Devant l'importante hausse des inscriptions de l'international, un poste de soutien administratif a été remplacé par un **poste de conseillère aux affaires étudiantes internationales** en novembre 2023, comblé par *Nabila Amellal*, au secteur Orientation et recherche de travail. Depuis, elle a offert 19 ateliers sur l'intégration universitaire et au Canada, géré 2 190 inscriptions à l'assurance-maladie, et effectué quelques milles interventions directes à la population étudiante internationale.

Devant la crise de logement, et les logements universitaires à pleine capacité, un **nouveau poste d'agent de liaison en logement hors campus** fut créé en janvier 2024 au secteur Vie étudiante, comblé par *Réda Benhima*, et dont le budget a été approuvé pour une période de trois ans. En moins de quatre mois, le nouvel employé a accompagné 172 personnes étudiantes dans leur recherche de logement, établi plusieurs partenariats dans la communauté et créé un microsite en recherche de logement hors campus, qui inclut, entre autres, les logements disponibles et des astuces quant à la recherche de logement et la prévention des arnaques.

c) Ressources matérielles et infrastructures

Le **Centre d'accommodelement** est aménagé dans ses nouveaux locaux à la Bibliothèque Champlain à l'été 2023, adaptés à la fine pointe des besoins des personnes étudiantes avec incapacité. La **fin de ce projet d'aménagement majeur** a d'ailleurs permis à l'équipe de revoir et clarifier des éléments de leurs processus et fonctionnement, favorisant l'accueil étudiant et la participation collaborative.

d) Nouveaux projets et mise à jour des projets en cours

Un **financement du ministère d'ÉPFT a été obtenu pour la troisième année du projet Jumelage étudiant-mentor pour des personnes étudiantes ayant une incapacité, au montant de 83 844 \$**, coordonné par le programme Mon Réseau du service d'Orientation et recherche de travail. Ce projet permet une meilleure préparation au milieu professionnel pour les personnes étudiantes ayant une incapacité, compte tenu des défis particuliers que présentent cette population à l'insertion sur le marché du travail. Cette année de financement a permis 216 jumelages étudiants-diplômés individuels ou de groupe et la réalisation de quatre capsules vidéo éducatives et promotionnelles.

La directrice d'Aide aux études et accommodements et une de ses conseillères en intégration ont activement participé à une **série documentaire sur l'inclusion scolaire et l'accommodelement de jeunes ayant une incapacité dans le milieu universitaire**, tournée par *Les Productions du Milieu*.



Cette série d'entretiens vise à mettre en lumière l'état des lieux, les enjeux et les réussites de l'accueil et l'accompagnement raisonnable au postsecondaire. La diffusion est prévue à l'été 2024.

Le secteur Santé et psychologie s'est vu octroyé un **financement de 83 000 \$ de Bell Cause pour la cause pour la mise en œuvre d'un projet réseau d'appui en santé mentale** par l'entremise d'une transformation du CAPÉ et d'une distribution réseau des ressources. Ce projet s'étendra sur deux ans et a permis l'embauche de coordonnatrices étudiantes à l'hiver 2024 pour démarrer le projet.

Le secteur Orientation et recherche de travail a collaboré au **projet de recherche Transition des personnes étudiantes internationales vers la résidence permanente au sein des CLOSM**, dirigé par la Société de recherche sociale et appliquée, financé par IRCC, et mené en février 2024. Le rapport de recherche que nous attendons pour l'été 2024 nous permettra d'établir les priorités et défis de rétention étudiante internationale au sein des communautés francophones du N.-B.

L'Étude sur la santé mentale et les comportements à risque des jeunes adultes, recherche conjointe entre l'Université de Saint-Boniface et l'Université de Moncton, dont les équipes en Santé et psychologie sur le réseau ont été partenaires clés, a pris fin en mars 2024. Cette étude a permis de prendre connaissance de l'expérience étudiante au premier cycle au sein des CLOSM, quant à la santé mentale, la consommation, la sécurité routière, la violence, les pratiques sexuelles, l'attachement à son cellulaire et l'accès aux services, par le biais d'un sondage et d'entretiens. 884 personnes étudiantes ont participé. Les données du rapport de recherche mèneront à la bonification des ressources en santé mentale (p. ex. : ateliers, infolettres, fiches-conseils) sur les trois campus.

e) Autres activités réalisées 2023-2024

Un **nouveau partenariat avec la SANB dans le cadre de la célébration de la Journée internationale de la Francophonie** a pris forme avec le secteur Vie étudiante, par l'événement Frolic'Ouère. Un karaoké a été animé ainsi qu'un appel aux conversations.

De nouvelles initiatives réseau ont mené à la distribution gratuite de condoms et de tampons/serviettes hygiéniques sur les trois campus, par une **collaboration entre les secteurs Santé et psychologie, la FÉCUM, l'association Prisme et le ministère de la Santé du N.-B.**

La venue continuellement à la **hausse des nouveaux arrivants dans la région du Grand Moncton** fait en sorte que le secteur Orientation et recherche de travail reçoit une demande accrue de cette nouvelle clientèle voulant faire un retour aux études dans un contexte universitaire canadien. Les besoins de cette population sont multiples et varient de ceux habituellement observés chez la population étudiante, ce qui nécessite plus de temps et d'expertise dans la gestion des dossiers. Un partenariat solide est déjà établi avec le CAFI par l'offre d'ateliers qui cadrent dans leur Programme de rétention des personnes étudiantes internationales.

La réforme des comités du Sénat a mené à la création du **Sous-comité de la réussite et de l'expérience étudiantes (SCREÉ)**, qui relève du CAQ et dont j'assume la présidence. Le SCREÉ participe en amont au processus d'assurance de la qualité des programmes et services afin de guider les unités dans l'interprétation des données institutionnelles fournies pour l'autoévaluation. Depuis sa mise sur pied à l'automne, le SCREÉ a contribué à la mise à jour du référentiel des données pour l'évaluation des programmes, au développement d'un gabarit de rapport par programme et service, ainsi qu'à l'examen des données de 19 programmes, avec recommandations fournies au VRAEAP.

2. Arrimage des actions au Plan opérationnel institutionnel

En tant que co-capitaine du **chantier Milieu de vie** du Plan, j'ai su pertinent d'encourager, au sein de mes équipes, l'objectif général de développer une vie universitaire saine, stimulante, rigoureuse et bienveillante, permettant l'épanouissement et l'engagement envers la réussite étudiante. Les efforts des équipes pendant cette première année de mise en œuvre de la stratégie Cap sur l'avenir ont

surtout misés sur la **collaboration** dans son ensemble, en vue d'atteinte des objectifs de ce chantier. Des exemples pertinents : les rapprochements réseau, entre les trois infirmières pour travailler les projets communs, puis entre les services de la Vie étudiante et des Activités récréatives et sportives pour élargir l'accès aux activités à un plus grand nombre de personnes étudiantes, ainsi qu'une collaboration améliorée entre le Centre d'accès et le corps professoral.

Action 1.1.1 : Réviser les programmes d'aide financière offerts à la population étudiante

Cette action reste une priorité depuis mai 2023. Les défis ont été identifiés, et les solutions, définies (p. ex. : évaluer le coût réel d'une année universitaire, simplifier le processus de demande, réduire la restriction des critères élaborés par les donateurs, et automatiser certains types de bourses). Or, seulement 294 personnes étudiantes ont bénéficié d'aide additionnelle de besoin financier au cours de la dernière année. Et malgré la grande demande d'aide de la part des personnes étudiantes internationales (52 % des demandes), seulement 16 % du budget des bourses leur est attribué, étant donné que le montant qui leur est accordé est souvent moindre que les bourses pour les personnes du N.-B. De nouvelles stratégies furent élaborées afin d'améliorer nos processus, d'augmenter le nombre de personnes étudiantes bénéficiant d'aide additionnelle de besoin financier, d'attribuer le plus grand nombre de bourses possibles et d'augmenter le budget des bourses pour l'international.

Des efforts investis dans l'atteinte de cette action ont tout de même été très profitables : des initiatives expérientielles subventionnées ont touchées 230 personnes étudiantes (tutorat, mentorat, surveillance d'examens avec mesures d'adaptation, pairs aidants, vie étudiante, stages rémunérés), un investissement de 227 850 \$; la promotion du programme d'Autonomie financière, dont 15 personnes étudiantes ont bénéficié, avec une collaboration accrue avec le Centre alimentaire communautaire Peter McKee; l'offre de collations nutritives pendant les examens; l'ajout d'une friperie dans les campus, initiative par et pour la population étudiante.

Action 1.2.3 : Mettre en place un guichet unique réseau intégrant l'ensemble des services à la population étudiante

Pour que divers services reconnaissent leur apport commun à l'expérience étudiante, une journée formative et sociale a été organisée à l'hiver 2024 par la DGGSEÉ-Rétention et a permis de réunir les secteurs suivants : Admission, Aide aux études et accommodements, Bourses et aide financière, Comptoir de services, Logement, Mobilité étudiante, Orientation, Recrutement, Registrariat, Santé et psychologie, Sports universitaires, et Vie étudiante. Les équipes ont pu bénéficier d'une formation sur la gestion du dossier étudiant, ainsi qu'échanger les nouveautés entre collègues et secteurs. Un sondage d'amélioration continue a suivi l'activité; d'autres services liés à l'expérience étudiante y seront invités, et le mode hybride privilégié, afin d'inclure les collègues des autres campus.

Encore dans le but de simplifier et d'incorporer certains processus et services commun, quelques initiatives : formation intégrée pour les personnes étudiantes leaders des initiatives par et pour; cliniques d'inscription offertes à la Bibliothèque Champlain par les conseillères en orientation pour assister les personnes étudiantes à l'inscription aux cours de la session d'automne 2024; et intégration de divers secteurs au Salon d'accueil pour mieux accueillir et encadrer les nouvelles arrivées internationales.

Action 3.3.3 : Monter un cadre d'appui qui assure les transitions pertinentes entre toutes les étapes du cursus étudiant

Cette action inclut une prise en charge de la transition vers le postsecondaire, en tenant compte de l'EDI-D. Quelques initiatives ont été menées afin d'examiner leurs retombées sur la préparation universitaire. Des exemples : cinq ateliers sur les compétences aux études universitaires ont été offerts à 90 élèves du secondaire; deux ateliers informatifs sur les accommodements au postsecondaire ont été animés pour 35 élèves avec incapacité ou présentant des besoins particuliers



et leurs parents; des rencontres virtuelles prérentrée ont été tenues sur l'aide à l'inscription aux cours et la gestion du budget étudiant pour les futures personnes étudiantes internationales. L'évaluation de telles initiatives permettra de monter un cadre plus clair de transition vers le postsecondaire qui sera ensuite étendu aux études graduées.

Action 4.3.2 : Créer un fonds visant à multiplier les occasions d'apprentissage et à offrir davantage d'interactions étudiantes-services-communautés sur le réseau

En début de développement de cette action, un rapprochement entre les associations étudiantes des trois campus et les services à la Vie étudiante respectifs a permis d'investir dans des initiatives précises, comme la friperie et des activités socioculturelles qui incluent des sorties en communauté. Un fonds a également été réservé au fonctionnement pour l'offre de stage et internat rémunérés dans les services qui les accueillent. Finalement, l'examen approfondi de la participation étudiante mandatée dans les différents comités du Sénat a mené à une rencontre avec l'équipe Philanthropie et relations avec les alumni, afin que cette contribution étudiante soit reconnue monétairement.

3. Objectifs pour l'année 2024-2025

OBJECTIF 1 : Finaliser la structure et le modèle de la GSEÉ

OBJECTIF 2 : Quantifier les données de rétention en termes d'offre de services : cadre d'analyse et standardisation

OBJECTIF 3 : Atteindre les résultats visés dans l'amélioration de l'offre d'aide financière, par des solutions tenables et efficaces

OBJECTIF 4 : Examiner et ajuster les nouvelles pratiques d'accueil, d'intégration et d'encadrement de la population étudiante, en tenant compte de la transition vers le postsecondaire et des besoins particuliers de certains groupes ciblés