

## DONNÉES DES STATISTIQUES D'ACHALANDAGE

### CENTRE DES SERVICES D'ACCUEIL ET DE SOUTIEN SOCIOÉCONOMIQUE (CSASS)

### DÉPÔT AU COMITÉ DE LA VIE ÉTUDIANTE

**Le 12 avril 2019**

**UQÀM | Services à la vie étudiante**

Engagés à faire une différence



[vie-etudiante.uqam.ca](http://vie-etudiante.uqam.ca)

## MISE EN CONTEXTE

L'équipe du Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique (CSASS) participe à la mission d'accessibilité de l'UQAM par la mise en place de mesures d'accompagnement répondant à la diversité des besoins des étudiants et des étudiantes et ce, dès leur admission jusqu'à l'obtention du diplôme.

Le 17 mai 2011, le Comité exécutif de l'UQAM autorisait la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle des Services à la vie étudiante (2011-E-8333) dont notamment le regroupement de plusieurs secteurs d'activités sous le Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique (CSASS).

L'objectif initial était d'établir de nouvelles mesures et de développer des approches qui soutenaient autant l'accessibilité aux études universitaires que la rétention des étudiants, des étudiantes dans leur projet d'études afin qu'ils, elles diplôment sans un niveau trop élevé d'endettement. Cela a obligé à revoir les pratiques et à constituer une équipe dynamique et responsable qui devait être en mesure de contribuer au développement du processus d'encadrement et d'accompagnement des étudiant.

Cette nouvelle structure a permis une démarche globale d'organisation du travail favorisant une plus grande cohésion et une meilleure coordination des services à rendre. Cette approche soutient des actions collectives concertées, entre autres, par le développement de pratiques organisationnelles novatrices, par le partage des connaissances et des expertises, par une fluidité de l'information et de la communication, et ce, dans un objectif d'établir des mesures de soutien socioéconomiques efficaces pour la population étudiante.

Les organisations physiques et matérielles sont des éléments non négligeables dans l'optimisation d'une organisation qui est en service direct aux étudiants, étudiantes. Ainsi, dès ce moment des démarches ont été entreprises auprès des Services des immeubles et de l'équipement pour que tout le personnel du CSASS soit regroupé au même endroit. Afin de bien comprendre, l'Aide financière aux études était au Rez-de-chaussée, et l'Accueil des étudiants étrangers était au 2<sup>e</sup> étage du Pavillon De Sève et le SASESH était divisé en deux endroits au niveau Métro du Pavillon Hubert-Aquin (A) et du Judith-Jasmin (J).

Dans un premier temps, dès juin 2011, le Bureau des étudiants étrangers a été inclus dans l'espace du Bureau de l'aide financière malgré que cet environnement n'était pas idéal par manque de bureaux fermés. L'espace ouvert a été aménagé avec des cloisons et était partagé par six professionnelles. Comme ce lieu ne permettait pas de recevoir les étudiants et les étudiantes en toute confidentialité, un bureau à l'extérieur de la zone de service était partagé par cette équipe.

Par ailleurs, le regroupement de ces deux services a permis de mettre en place un guichet commun. L'acquisition d'un système informatisé de gestion de file d'attente, en novembre 2011, distingue les services requis, les rendez-vous, et permet de colliger les statistiques pour chacun

d'eux. Également, ce système met en réseau tous les postes informatiques. Ainsi, l'étudiant est reçu par un commis qui est en mesure de donner les informations de première ligne sur l'ensemble des services offerts par le CSASS, toutefois, s'il nécessite d'informations complémentaires ou le commis n'est pas en mesure de répondre, ce dernier pourra directement contacter l'employé concerné directement à son poste informatique.

Finalement, un système téléphonique pour répartir les appels entrants a été mis en place en 2014 permettant de joindre à un seul numéro, tous les services, ayant une file d'attente et la possibilité de diffuser des messages importants les étudiants, étudiantes usagers de ce service.

Le SASESH est demeuré au niveau métro dans deux espaces différents. L'accueil et quatre bureaux de conseillers, conseillères étant au Pavillon Judith-Jasmin (J) six bureaux de conseillers, conseillères et la gestion des examens au Pavillon Hubert-Aquin (A). Ainsi, ces conseillers devaient aller chercher les étudiants à l'Accueil pour leur rencontre.

Idéalement, les différentes équipes auraient du être regroupées pour favoriser la synergie recherchée par le Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique. Ceci ne se concrétisa qu'en juin 2017.

Le choix du Pavillon Saint-Denis (AB) s'est fait suite à un diagnostic de situation déposé le 26 octobre 2016, avec la définition des enjeux du déménagement du CSASS. Le comité formé suite à l'étape de programmation a déterminé des critères fonctionnels et de faisabilité, le 21 novembre 2016, pour guider le choix du futur espace. Sur cette base, il a recommandé le choix du pavillon AB versus trois autres options.

### **Enjeu no 1 - Accessibilité aux étudiants**

L'accessibilité de l'immeuble et des locaux des services offerts au CSASS pour les étudiants en situation de handicap a été donné comme critère impératif de localisation du CSASS. Le choix du pavillon AB a été conditionné à l'atteinte d'une accessibilité adéquate pour la population étudiante du SASESH.

L'accessibilité pour l'ensemble de la communauté étudiante, en termes de visibilité des lieux (facilité à les trouver) et de centralité sur le campus a aussi été considérée.

### **Enjeu no 2 – confidentialité, discrétion, sécurité**

L'accent a été mis sur l'exigence de confidentialité et de discrétion dans la configuration des locaux, et la nécessité d'un bureau fermé pour chaque conseiller. La configuration des bureaux devait favoriser la sécurité des conseillers, en cas d'agressivité d'un étudiant. Pouvoir sortir facilement de son bureau a été un impératif d'aménagement.

L'exigence de discrétion à l'accueil a aussi été soulignée. En ce qui concerne les personnes ayant un handicap non-visible, le programme prévoyait l'organisation d'une réception unique au CSASS, pour éviter leur identification comme ayant un handicap. Un accueil à deux niveaux était prévu (première ligne par les commis où aucune information confidentielle ne serait demandée, et deuxième ligne par les conseillers, pour répondre aux questions rapides).

L'importance de l'environnement visuel et sonore a été aussi soulignée, une ambiance lumineuse et calme étant reconnue comme un facteur d'apaisement pour les personnes qui vivent une situation difficile. Pour les postes de commis, de techniciens et secrétaires en aire ouverte, il s'agissait d'offrir un environnement propice à la concentration.

En ce qui concerne l'équipe de gestion des examens, la sécurisation des formulaires d'examens a aussi été posée comme une exigence incontournable.

### **Enjeu no 3 – Coopération, concertation, cohérence**

L'enjeu majeur du déménagement concernant le fonctionnement du service était de regrouper les trois équipes à proximité, ce que le projet de réaménagement a permis. Également, le futur aménagement devait permettre une bonne proximité entre les personnes qui travaillent ensemble.

### **Enjeu no 4 – Souplesse de gestion des différentes tâches**

Espaces de travail permettant aux conseillers, techniciens et commis de pouvoir passer d'une tâche à l'autre à leur poste de travail au lieu d'avoir à se déplacer d'un poste à l'autre pour cela.

### **Enjeu no 5 – Relations de travail**

La promiscuité vécue avant le déménagement créait une situation difficile du point de vue des relations de travail. Cet enjeu était donc important dans l'optique d'un déménagement.

## **DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE AU CSASS**

L'équipe du CSASS a le souci d'offrir le service le plus efficient possible à la population étudiante qu'elle dessert en tenant compte de leur réalité et de leurs besoins.

## **AIDE FINANCIERE AUX ETUDES**

Ainsi, à l'Aide financière aux études, en 2010-2011, 29 663 étudiants, étudiantes se sont présentés au comptoir. Les lignes d'attente étaient interminables, plusieurs se décourageaient et devaient revenir plusieurs fois pour recevoir le service qui à cette époque était de :

- ✓ venir chercher un certificat de garantie,

- ✓ déposer des documents demandés par l'aide financière aux études (AFE) afin de finaliser le traitement de leur demande, ces documents étaient envoyés par le service par messagerie express, tel que demandé par l'AFE, afin de protéger la confidentialité et transmission rapide,
- ✓ demander l'état de leur dossier
- ✓ confirmer les renseignements scolaires.
- ✓ récupérer des formulaires en lien avec leur demande d'aide financière.

Dès 2011, la mise en place de moyens technologiques a favorisé et modulé la prestation de service permettant à l'étudiant de recevoir un service plus adéquat et rapide répondant à son besoin. Ainsi, compte tenu qu'il n'y avait aucun avantage pour l'étudiant de se déplacer et attendre pour confirmer les renseignements scolaires, il a été établi qu'il pouvait communiquer par téléphone et maintenant par courriel pour faire sa demande. Cette pratique est appréciée des étudiants car, ils n'ont plus à se déplacer et le versement de l'aide est faite plus rapidement.

Le centre d'appel mis en place a permis la gestion de la file d'attente. Ainsi, l'étudiant est informé de son rang d'appel et du temps d'attente. Un message l'encourage à envoyer un courriel, si le temps est trop long. Il est constaté que de plus en plus, les étudiants communiquent avec le service par courriel.

Ainsi, une boîte générique de courriels a été créée, l'étudiant n'a plus à se déplacer pour signifier les modifications à son dossier d'aide financière, notamment pour la confirmation des renseignements scolaires, pour prendre un rendez-vous avec un conseiller, une conseillère ou pour avoir des informations sur l'état de sa demande.

À Québec, l'AFE s'est aussi modernisée. À compter de mai 2015, les étudiants devaient numériser et déposer directement dans leur dossier de l'AFE, tous les documents requis. Ce développement technologique visait le traitement rapide des documents et de la demande d'aide financière. Tous ces étudiants n'ont plus à se présenter au service. De plus, ils peuvent finaliser leur demande selon leur disponibilité et par tout outil technologique. En 2016, le Certificat de garantie émis dans le cadre du Programme de prêts et bourses et déposé par l'AFE dans le dossier de l'étudiant. Ce document est disponible en tout temps, cette mise en place contribue à une baisse d'achalandage massive et non nécessaire pour l'étudiant.

## **BOURSES D'ÉTUDES**

L'ancien répertoire servait uniquement à un affichage de bourses et peu de critères étaient disponibles pour effectuer la recherche. Un fichier était produit à chaque mois et envoyé dans les facultés et École pour information sur les échéances des bourses. Le dépôt de candidature des bourses devait être effectué en personne au comptoir de l'Aide financière, et ce pour chacune des bourses. La vérification du dossier et de l'admissibilité était faite en présence de l'étudiant, ceci créait un achalandage énorme, notamment lors des concours de la Fondation de l'UQAM. De plus, les professeurs devaient venir déposer les formulaires de recommandation pour les étudiants.

Chaque dossier était entré manuellement dans une base de données afin de créer les listes de candidats pour chacune des bourses en préparation des comités d'attribution des bourses. Des photocopies de chaque dossier devait être effectuées selon le nombre de bourses postulées. Ensuite, il fallait classer les dossiers de candidature selon les comités, faire les boîtes d'envoi en indiquant les responsables des comités et les locaux pour la livraison.

Ces opérations exigeaient des semaines de travail et des ressources humaines supplémentaires, notamment pour la manipulation du papier.

Puis, il fallait s'assurer que les comités d'attribution des bourses étaient en mesure d'effectuer leur travail. Des suivis étaient régulièrement effectués. Lorsque les comités avaient choisi les boursiers et les candidats pour les bourses offertes à toutes les facultés, il fallait faire une validation manuelle dans chacun des dossiers étudiants pour s'assurer qu'ils répondaient toujours aux critères. Puis la liste des boursiers était transférer aux organismes donateurs pour l'émission des bourses.

L'implantation du Répertoire institutionnel des bourses d'études (RIBÉ) pour l'année universitaire 2012-2013 a permis la consultation en ligne des bourses d'études et la recherche des bourses par certains critères. La création du profil étudiant était une nouveauté intéressante. Ainsi, l'étudiant n'a plus à remplir un formulaire de demande pour chaque concours. Ses données sociologiques sont affichées à partir du dossier étudiant de l'UQAM, l'étudiant complète à partir des informations qu'il juge pertinentes aux demandes de bourses et celles-ci sont gardées, l'étudiant les mets à jour au fil des concours. Toutefois, les étudiants n'ont pu déposer leurs dossiers de candidature dans le RIBÉ qu'à compter du trimestre d'hiver 2014.

La hausse de l'offre de bourses et la mise en place du RIBÉ a permis une hausse importante des dossiers de candidatures. Également, les comités d'attribution des bourses consultent et inscrivent les résultats directement dans l'application, ce qui simplifie grandement les communications et les suivis. Toutefois, le travail de vérification et de validation des critères et exigences des bourses demeure entier. Le travail pour la petite équipe des bourses est exigeant, notamment lors des concours de la Fondation de l'UQAM.

#### **BUREAU DE L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS**

En 2016-2017, expérimentation en cours d'année de la numérisation de la carte d'assurances maladie Desjardins et envoi par courriel aux étudiants, étudiantes a favorisé la baisse d'achalandage au comptoir. Toutefois, c'est en 2017-2018 que l'impact au comptoir prend toute son ampleur. Les étudiants et les étudiantes apprécient de ne pas avoir à se déplacer pour récupérer leur couverture d'assurances.

#### **ACCUEIL ET SOUTIEN DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP**

À l'automne 2016, l'implantation d'une application en ligne permet, entre autres, l'approbation des plans d'intervention à distance. Avant cette mise en place, la population étudiante en situation de handicap qui devait renouveler son plan d'intervention devait se déplacer pour rencontrer

son conseiller, sa conseillère. Depuis son implantation, l'étudiant, l'étudiante se manifeste par courriel à son conseiller, conseillère qui va renouveler le plan avec ou sans modification directement dans l'application. Puis, l'étudiant, l'étudiante approuve dans l'application. Lors de la première année, il y a eu une légère baisse d'achalandage compte tenu que c'était une année d'appropriation pour tous.

Depuis septembre 2017, les demandes pour les passations d'examens se font également en ligne, cela implique que les étudiants n'ont plus besoin de se présenter au service pour récupérer des formulaires papier de demandes de passations d'examens. Donc, pour l'année 2017-2018, plus de 1 000 personnes étudiantes en situation de handicap ne se sont pas présentées au service pour les examens et 987 personnes étudiantes ne sont pas présentées pour renouveler leur plan d'intervention.

Toutefois, les demandes par téléphone et courriel ont augmenté de manière importante. Les nouvelles approches technologiques ont permis une baisse significative de l'achalandage en présence au SASESH. Cependant le nombre de dossiers des étudiants en situation de handicap est à la hausse, tout comme le nombre de passations d'examen effectué par le SASESH.

Force est de constater que ces développements technologiques sont utiles pour les étudiants. D'une part, ils permettent d'optimiser l'efficacité pour répondre aux demandes des étudiants, étudiantes. D'autre part, il faut prendre en compte que les dossiers sont de plus en plus complexes et exigent des ressources humaines qui seront en mesure d'accompagner ces étudiants, étudiantes durant leur parcours académique. Pour maintenir la qualité, la disponibilité et la célérité du service, il faut du personnel dédié pour effectuer le travail d'analyse, de validation et de réponse qui exige du temps. La technologie ne permet pas encore de nous priver d'effectifs humains.

Les développements technologiques déployés au cours des dernières années au CSASS ont une influence directe sur l'achalandage des étudiants.

## STATISTIQUES CSASS

### AIDE FINANCIÈRE 2010-2011 à 2017-2018

Année	Nb de bénéficiaires Programme Prêts et bourses	Comptoir	Téléphone	Courriels	Rendez-vous avec les conseillers en socioéconomique par la borne	Rencontre avec les conseillers de l'Aide financière	Traitement de dossiers UQAM
<b>2010-2011</b>	11 421	29 663	4 638	S/O	S/O	S/O	2 364
<b>2011-2012</b>	11 659	27 616	11 165	S/O	S/O	S/O	2 363
<b>2012-2013</b>	11 437	25 641	10 978	1 225	S/O	S/O	2 122
<b>2013-2014</b>	11 693	22 917	10 834	2 503	S/O	S/O	1 871
<b>2014-2015</b>	11 617	21 478	11 295	3 062	116	S/O	2 194
<b>2015-2016</b>	11 341	18 070	8 415	2 306	213	S/O	1 515 <sup>1</sup>
<b>2016-2017</b>	11 000	10 862	5 957	3 233	366	368	1 065
<b>2017-2018</b>	10 424	7 328	6 407	5 991	203 <sup>2</sup>	439	667 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> La modernisation de l'AFE a permis une réorganisation de leur travail déployant plus d'agents au traitement des demandes, laissant à l'UQAM certains dossiers à traiter, ceci explique cette baisse.

<sup>2</sup> Ce nombre s'explique par le fait que certains dossiers ont été traités soit par téléphone ou courriel, voir la hausse colonnes téléphones – courriels et rencontres avec les conseillers. Cela démontre que les besoins des étudiants sont plus complexes et demande une rencontre qui exige plus de temps Il faut compter sur des rencontres d'une durée de plus d'une heure avec l'étudiant, l'étudiante et presque autant de temps pour l'analyse de son dossier, en préparation de la rencontre. Le comptoir est une première ligne qui répond à des questions générales et non complexes car l'espace est non confidentiel. Cela demande quelques minutes.

<sup>3</sup> La baisse du traitement de dossiers est en lien avec les effectifs déployés par l'AFE à Québec pour assurer un versement rapide aux étudiants.



**CENTRE DES BOURSES D'ÉTUDES  
2010-2011 à 2017-2018**

<b>Année</b>	<b>Comptoir</b>	<b>Téléphone</b>
<b>2010-2011</b>	4 107	1 572
<b>2011-2012</b>	3 432	1 409
<b>2012-2013<sup>4</sup></b>	652	988
<b>2013-2014<sup>5</sup></b>	521	800
<b>2014-2015<sup>6</sup></b>	279	615
<b>2015-2016</b>	172	733
<b>2016-2017</b>	181	701
<b>2017-2018</b>	s/o*	670

<b>Année</b>	<b>Nombre de dossiers de candidatures</b>
<b>2010-2011</b>	1 901
<b>2011-2012</b>	1 890
<b>2012-2013</b>	1 345
<b>2013-2014<sup>7</sup></b>	6 047
<b>2014-2015<sup>8</sup></b>	9 100
<b>2015-2016</b>	8 677
<b>2016-2017</b>	8 893
<b>2017-2018</b>	11 200

<sup>4</sup> L'implantation du Répertoire Institutionnel sur les Bourses d'Études (RIBÉ) contribue d'une part à une baisse de demandes et au comptoir et au téléphone.

<sup>5</sup> Par contre à l'hiver 2014, compte tenu du dépôt électronique des dossiers de candidatures, des questions plutôt d'ordre technique ont été posées.

<sup>6</sup> Dès le trimestre d'automne 2014, les demandes à la première ligne sont en baisse compte tenu de la convivialité du RIBÉ

<sup>7</sup> Au trimestre d'hiver 2014, le dépôt en ligne a fait augmenter le nombre de dossiers de candidatures.

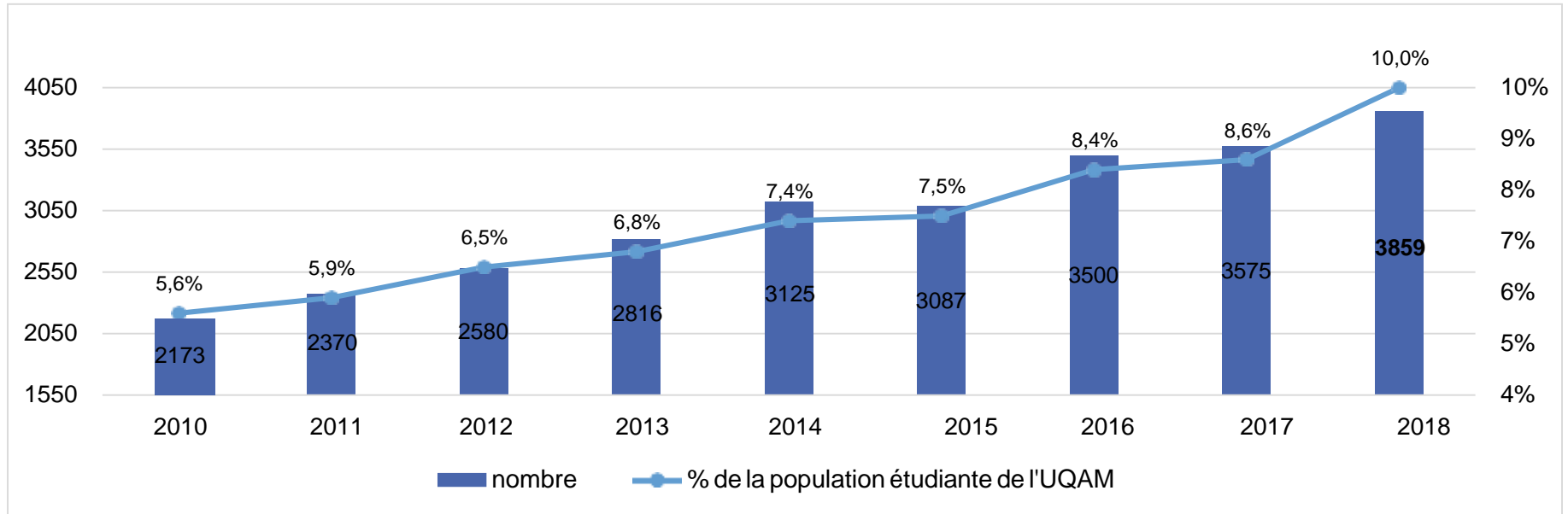
<b>Étudiants reçus, Étudiantes reçues par les conseillers, conseillères pour les bourses d'études</b>	
<b>2014-2015</b>	2 327
<b>2015-2016</b>	2 869
<b>2016-2017</b>	2 800
<b>2017-2018</b>	4 316

<b>ACTIVITÉS DE PROMOTION DES BOURSES D'ÉTUDES</b>				
<b>Année</b>	<b>Séances d'information</b>	<b>Participants, participantes</b>	<b>Cliniques sous forme de kiosques</b>	<b>Nombre de participants</b>
<b>2012-2013</b>	4	464		
<b>2013-2014</b>	15	1 065		
<b>2014-2015</b>	17	405		
<b>2015-2016</b>	17	372		
<b>2016-2017</b>	10	140		
<b>2017-2018</b>	17	304	4 <sup>8</sup>	149

<sup>8</sup> Une nouvelle approche a été mise en place pour rejoindre les étudiantes, étudiants

## BUREAU DE L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

Tableau représentant le nombre et la hausse des étudiants étrangers, étudiantes étrangères  
Automne 2010 - Automne 2018



Année	Comptoir	Rencontres individuelles soutien académique légal – administratif <sup>8</sup>
2011-2012	1 700	n/d
2012-2013	7 171	n/d
2013-2014	6 550	500
2014-2015	5 386	680 <sup>9</sup>
2015-2016	4 960	1 062
2016-2017	4 525	1 261
2017-2018	2 507	1 781

ACCUEIL PERSONNALISÉ <sup>10</sup>				
ANNÉE	AUTOMNE		HIVER	
	Étudiants	Participations	Étudiants	Participations
2014-2015	1 099	1 600	262	500
2015-2016	986	2 150	199	276
2016-2017	1 041	2 096	286	528
2017-2018	1 245	2 449	245	345

<sup>8</sup> Les rencontres individuelles regroupent les rendez-vous des conseillers, de la formatrice, de la conseillère en immigration et de la conseillère réglementée en immigration pour les étudiants étrangers (CRIÉE).

<sup>9</sup> La baisse de l'achalandage au comptoir à partir de 2014-2015 s'explique par la création de l'Accueil personnalisé pour la rentrée de l'automne 2014.

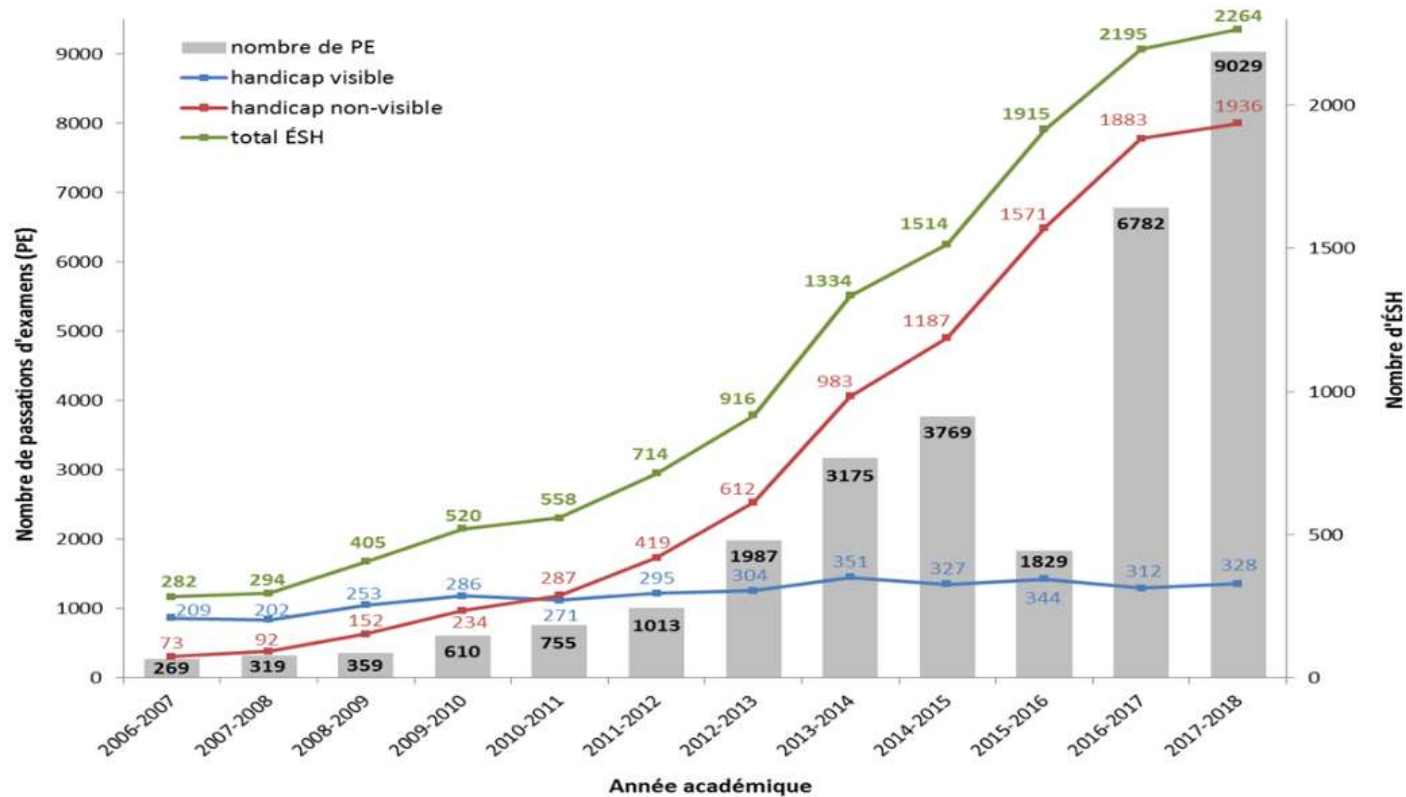
<sup>10</sup> L'Accueil personnalisé permet d'informer les nouveaux étudiants, étudiantes dès leur arrivée, ce qui contribue à prévenir plusieurs problèmes vécus tout au long de leurs études. Également, les rencontres individuelles effectuées plus tôt dans le cheminement des étudiants, étudiantes, favorisent l'anticipation des difficultés et ainsi mieux les accompagner.

SÉANCES D'INFORMATIONS ET WEBINAIRES À L'ATTENTION DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS, ÉTUDIANTES ÉTRANGÈRES <sup>11</sup>				
Année	Nombre de séances des ateliers	Nombre de participants	Webinaires	Nombre de participations
2017-2018	14	393	29	450

<sup>11</sup> Selon les moments et des besoins des étudiants, des séances d'information et Webinaires ont été mis en place pour anticiper les problèmes qui pourraient subvenir. À titre d'exemple, avant les renouvellements des CAQ et permis d'études, des séances sont prévues.

## ACCUEIL ET SOUTIEN DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Historique population étudiante en situation de handicap (ÉSH) et du nombre de passations d'examens (PE) par année académique 2006-2007 | 2017-2018



Année	Initiales	Suivi	Sans rendez-vous	Tutorat	Tech. adaptée	Orientation
<b>2014-2015</b>	2 652		810	440	279	n.d.
<b>2015-2016</b>	2 860		1 050	361	240	56
<b>2016-2017</b>	2 901		544	289	268	96
<b>2017-2018<sup>12</sup></b>	689	1 442	446	339	145	96

Année	Téléphone	Courriels
<b>2016-2017</b>	700	7 500
<b>2017-2018</b>	1 440	10 000

<sup>12</sup> La baisse du nombre de rencontres individuelles s'explique par la hausse du nombre de téléphones et de courriels Tel que démontré dans le tableau connexe. Cela s'explique par la mise en place de l'application numérique. Également, une collaboration avec les CEGEPS a été mise en place afin de favoriser la transition

CÉGEPS – Université explique aussi cette baisse car tous les étudiants qui sont venus à l'UQAM dans ce cadre, leur plan d'intervention a été effectué à cette occasion et n'ont pas été comptabilisés comme des rencontres individuelles