

RAPPORT 2018-2019 DES TRAVAUX DU COMITÉ DES USAGERS DES SERVICES À LA VIE ÉTUDIANTE

PRÉSENTÉ AU COMITÉ DE LA VIE ÉTUDIANTE

JANVIER 2019

UQÀM | Services à la vie étudiante

Engagés à faire une différence



TABLE DES MATIERES

Mandat	1
Membres et présidence	1
Plan de travail et séances	2
Principaux sujets abordés.....	2
• Révision du panier de services des SVE.....	2
• Communications.....	3
• Modifications au règlement de régie interne	3
• Banque de logements.....	4
• Cases de rangement à la bibliothèque	4
Annexe 1 – plan de travail 2018-2019.....	5

MANDAT

Le Comité des usagers des Services à la vie étudiante (CUSVE) a été créé par le Comité de la vie étudiante (CVE), le 20 février 2009 (résolution 2009-CVE-329).

Le Comité des usagers a comme mandat :

- d'identifier les besoins des usagers ;
- de proposer des priorités quant au plan de développement des services ;
- d'apprécier les services rendus ;
- de recommander des actions à la Direction des Services à la vie étudiante et au CVE.

Le Comité doit aussi se pencher sur toute question soumise par le Comité de la vie étudiante ou par la Direction des Services à la vie étudiante.

MEMBRES ET PRÉSIDENTE

En 2018-2019, le CUSVE était composé des personnes suivantes :

Maxime Martel, président du Comité

Membre étudiante | Représentant les groupes étudiants (EUMC)

Eduardo Firak Cordeiro

Membre étudiant | Usager du Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique

Maude Savaria

Membre étudiante | Usagère des Services-conseils

Marie-Eve Rioux

Membre étudiante | Usagère du Service de soutien aux activités étudiantes

Geneviève Jacob

Membre étudiante | Désignée par les associations facultaires (AFESH) (jusqu'en janvier 2019)

Alexandra Rose Laberge

Membre étudiante | Désignée par les associations facultaires (AFESH) (à partir de janvier 2019)

Ashley Law

Membre étudiante | Désignée par les associations facultaires (ADEESE)

Josée Fortin

Directrice | Services à la vie étudiante

Lilianne Lavertu

Directrice | Services-Conseils

Yannick Richer

Conseiller en accueil et intégration | Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomique

Réjean Langlois

Conseiller à la vie étudiante | Service de soutien aux activités étudiantes

Assistaient aussi aux réunions à titre de personnes-ressources :

Linda Boisjoli

Secrétaire de direction | Services à la vie étudiante

Émilie Giroux-Gareau

Agente de recherche et de planification | Direction des Services à la vie étudiante

Conformément au point 6.1 de son règlement de régie interne, lors de la première réunion annuelle du CUSVE, le 3 décembre 2018, Maxime Martel a été désigné pour agir à titre de président du comité.

PLAN DE TRAVAIL ET SÉANCES

Lors de la réunion du 3 décembre 2018, le comité a adopté un plan de travail (reproduit en annexe) qui a été reçu favorablement par le Comité de la vie étudiante (résolution 2019 -CVE-803).

Le CUSVE s'est réuni à cinq reprises aux dates suivantes :

- 3 décembre 2018 ;
- 29 janvier 2019 ;
- 12 février 2019 ;
- 12 mars 2019 ;
- 9 avril 2019.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS

Révision du panier de services des SVE

En avril 2018, le Comité de la vie étudiante a créé le Comité de révision du panier de services des Services à la vie étudiante (CRPS) en le mandatant, entre autres, d'étudier l'offre de services et les besoins de la communauté étudiante afin d'établir les priorités d'action. Afin d'obtenir les idées d'un plus grand nombre de personnes, le CUSVE a été invité à participer aux travaux de révision du panier de services des SVE. Les membres du comité ont eu l'occasion d'entendre les présentations des différents services et d'échanger avec les directrices et le directeur.

Le 28 janvier 2019, Jonathan Giguère, directeur du Service de soutien aux activités étudiantes (SSAÉ) et Josée Fortin, directrice des SVE ont présenté les activités de leur service, les principaux enjeux et les priorités de développements qui y sont reliées. Entre autres, le sujet de l'enveloppe de subventions aux projets étudiants a été abordé. En 7 ans, les demandes ont plus que doublé alors que l'enveloppe budgétaire est demeurée la même.

Le 12 mars, ce sont Lilianne Lavertu, directrice des Services-conseils et Dolores Otero, directrice du Centre des services d'accueil et de soutien socioéconomiques (CSASS) qui sont venues à la rencontre du CUSVE pour discuter des services offerts par leurs équipes.

Aux Services-conseils, les priorités de développement touchent au soutien à l'apprentissage et au soutien psychologique. La demande des étudiantes et étudiants pour plus de services en ces matières est importante et répétée. Au CSASS, c'est l'accueil et l'intégration des étudiantes étrangères, étudiants étrangers qui retiennent l'attention puisque leur nombre a augmenté considérablement dans les dernières années.

- *Mise à jour du dossier :*

Le 14 mai 2019, le rapport final du Comité de révision du panier de services des SVE a été présenté au Comité de la vie étudiante. Au total, 37 recommandations ont été formulées par le CRPS et entérinées par le CVE. Le CVE a demandé aux associations étudiantes de consulter leurs membres à propos de la hausse et du changement de modulation de la cotisation. Les résultats de ces consultations seront transmis au Comité de la vie étudiante en novembre 2019.

Communications

Michèle Lemay-Tardif et Martine Gingras, agentes d'information à la direction des SVE, sont venues rencontrer les membres du CUSVE. Après avoir fait un résumé de leur mandat en tant que responsables des communications aux Services à la vie étudiante, elles ont présenté leur plus récent projet : l'infolettre mensuelle des SVE.

En effet, depuis janvier 2019, toutes les étudiantes et tous les étudiants de l'UQAM reçoivent chaque mois (durant l'année universitaire), une infolettre visant à faire connaître les services offerts et à uniformiser les communications qui sont faites à partir des différents services des SVE. Elles précisent qu'il existe une version générale à laquelle s'ajoutent des versions plus spécifiques pour les personnes en situation de handicap, pour les étudiantes, étudiants autochtones ainsi que pour les étudiantes étrangères, étudiants étrangers.

L'infolettre ne remplacera pas toutes les communications faites par les SVE, car certaines visent un public plus restreint. À titre d'exemple, les messages concernant le programme de jumelage Allô continueront d'être transmis à part. Toutefois, la facture visuelle sera uniformisée.

- *Mise à jour du dossier :*

Au trimestre d'hiver 2019, cinq infolettres ont été créées et transmises à la communauté étudiante. L'infolettre est le moyen le plus efficace pour joindre les étudiantes et les étudiants, comme le démontrent les taux d'ouverture et de clic qui sont très satisfaisants, notamment en comparaison de ce qui se fait dans l'industrie.

Modifications au règlement de régie interne

Le Règlement de régie interne du CUSVE a été adopté par le Comité de la vie étudiante en 2009, simultanément à la création du comité. Ce règlement a été modifié en 2012, conformément aux recommandations du Comité de révision des services aux étudiants (résolution 2012-CVE-477). En 2018, certaines situations (élection de la personne représentant les employées, employés des SVE et élection à la présidence du comité) ont amené la direction des Services à la vie étudiante à vouloir actualiser et corriger les lacunes du Règlement de régie interne du CUSVE.

Une première ébauche a été soumise au comité en février 2019. Tenant compte des discussions et des recommandations, une nouvelle version a été examinée par le 12 mars 2019. Le CUSVE en a recommandé l'adoption par le Comité de la vie étudiante.

- *Mise à jour du dossier :*

Le Comité de la vie étudiante a adopté le nouveau Règlement de régie interne du CUSVE lors de sa réunion d'avril 2019.

Banque de logements

Le CUSVE s'est penché une première fois sur la banque de logement des SVE en avril 2018. À la lumière des résultats du sondage de novembre 2017 et d'un tableau comparatif des banques de logements de quelques universités, le comité était d'avis que l'on pourrait renoncer à la banque de logement. En effet, puisque la gestion de cette banque demande beaucoup de temps, le comité recommandait de s'en tenir à des hyperliens vers des sites de petites annonces. Toutefois, en voyant ce qui se fait ailleurs, il a proposé de bonifier les informations sur le site. Le sujet a été remis au plan de travail du CUSVE pour l'année 2018-2019. Le sujet a été discuté une première fois à la réunion de février 2019 puis une version du contenu informatif sur le logement et l'hébergement a été présentée à la réunion d'avril 2019.

- *Mise à jour du dossier :*

Quasiment au même moment où le CUSVE devait se pencher sur ce dossier, la banque de logements a rencontré un problème informatique et a dû être retirée.

Suite aux commentaires des membres du comité et à l'apport de Marie-Eve Rioux, membre du CUSVE ayant une expertise dans ce domaine, le contenu de la page web a été bonifié puis a été mis en ligne.

Le site web des SVE contient maintenant une page informative très complète au sujet du logement à Montréal : <https://vie-etudiante.uqam.ca/aide-financiere/ressources/hebergement.html>

Cases de rangement à la bibliothèque

L'année dernière, des membres du CUSVE avaient demandé au Service des bibliothèques de prévoir des espaces de rangement pour les étudiantes, étudiants aux cycles supérieurs afin d'avoir la possibilité de laisser des livres et des documents de travail à la bibliothèque, en toute sécurité.

Bien que la direction du Service des bibliothèques comprenait le besoin, elle avait plusieurs questionnements concernant le bruit, les réservations, la sécurité, etc. La direction a toutefois accepté de procéder à un projet-pilote. En juin 2018, 22 demi-casiers ont été récupérés par les SVE et livrés à la bibliothèque centrale. Le Service des bibliothèques a dit travailler à l'opérationnalisation du projet-pilote.

- *Mise à jour du dossier :*

À l'hiver 2019, sachant qu'un important réaménagement de la bibliothèque centrale devait avoir lieu à l'été 2019, le Service des bibliothèques a préféré attendre avant de mettre en branle le projet-pilote. En effet, dans le réaménagement du rez-de-chaussée de la bibliothèque, il est prévu que les étudiantes, étudiants puissent avoir accès à des cases de rangement. Si tout va comme prévu, cela sera accessible dès le trimestre d'automne 2019.

Date de la réunion	Points abordés ¹	Objectifs
<p>1^{re} SÉANCE</p> <p>Lundi 3 décembre 2018 12 h à 13 h 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des membres • Fonctionnement du CUSVE (règlement de régie interne) • Élection à la présidence • Bilan et suivi des travaux 2017-2018 • Plan de travail 2018-2019 • Calendrier des réunions 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présenter les membres, le mandat et le fonctionnement du comité; ➤ Désigner la présidente, le président pour l'année 2018-2019; ➤ Informer les membres du CUSVE de l'évolution des dossiers de l'an dernier; ➤ Déterminer les sujets à aborder en 2018-2019 et adopter un plan de travail; ➤ Fixer les réunions pour l'année à venir.
<p>2^e SÉANCE</p> <p>Mardi 22 janvier 2019 12 h 30 à 14 h 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profil des étudiantes, étudiants de l'UQAM • Panier de services du SSAÉ et de la direction des SVE (<i>Le CRPS se penchera sur ce sujet le 7 février</i>) • Communications avec les étudiant-es et les associations étudiantes (Invitées : Martine Gingras et Michèle Lemay-Tardif, agentes d'information à la direction des SVE à propos de l'infolettre des SVE) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informer les membres des résultats du sondage des SVE et d'autres données pertinentes sur la population étudiante; ➤ Recueillir les commentaires et les suggestions des membres relativement au panier de services du Service de soutien aux activités étudiantes (SSAÉ); ➤ Informer les membres sur la nouvelle infolettre des SVE; ➤ Analyser les mesures mises en place par les SVE pour communiquer avec les associations étudiantes et suggérer des améliorations s'il y a lieu.
<p>3^e SÉANCE</p> <p>Mardi 12 février 2019 12 h 30 à 14 h 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutorat et groupes d'entraide pour les étudiant-es aux cycles supérieurs • Règlement de régie interne du CUSVE • Informations pertinentes sur le logement 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre les besoins des étudiantes, étudiants aux cycles supérieurs pour des services de tutorat et de groupes d'entraide; ➤ Revoir l'ébauche du règlement de régie interne du CUSVE; ➤ Recueillir les commentaires des membres sur la bonification de la page d'information du site web des SVE portant sur le logement.
<p>4^e SÉANCE</p> <p>Mardi 12 mars 2019 12 h 30 à 14 h 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Panier de services des Services-conseils (Le CRPS se penchera sur ce sujet le 14 mars) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueillir les commentaires et les suggestions des membres relativement au panier de services des Services-conseils;

¹ À chacune des réunions, l'ordre du jour comprendra l'ouverture de séance, l'adoption de l'ordre du jour, l'adoption du compte rendu de la réunion précédente et un point varia.

	<ul style="list-style-type: none"> • Panier de services du CSASS (Le CRPS se penchera sur ce sujet le 28 mars) • Règlement de régie interne du CUSVE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueillir les commentaires et les suggestions des membres relativement au panier de services du CSASS. ➤ Recommander au CVE l'adoption d'un nouveau règlement de Régie interne du CUSVE.
<p>5^e SÉANCE</p> <p>Mardi 9 avril 2019 12 h 30 à 14 h 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de services aux SVE (<i>Le CRPS se penchera sur ce sujet le 18 avril</i>) • Informations sur le logement (en remplacement de la banque de logements) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueillir les commentaires et suggestions des membres quant aux pistes de développement de services aux SVE; ➤ Recueillir les commentaires des membres sur l'ébauche de page d'information du site web des SVE portant sur le logement.