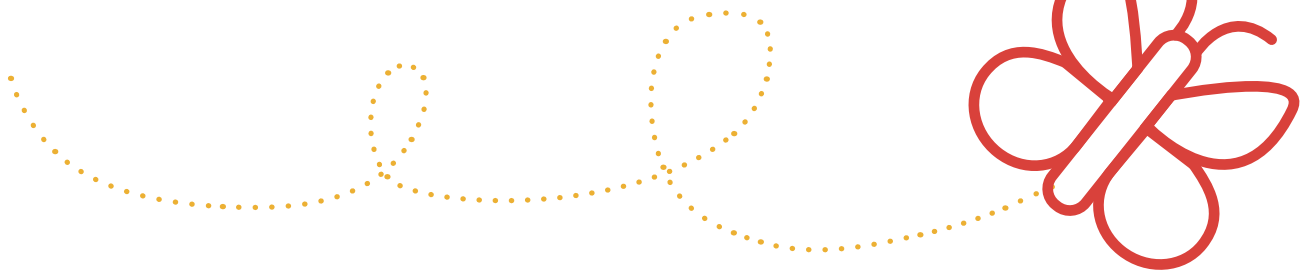


RAPPORT ANNUEL 2016 – 2017

SASS

UN NOUVEL ENVOL POUR LE SASS!



Service d'appui au succès scolaire (SASS)
Student Academic Success Service (SASS)

613-562-5101 | sass@uOttawa.ca
sass.uOttawa.ca

 SASSuOttawa  @uOttawaSASS



uOttawa

MOT DE LA DIRECTRICE

Chères collègues, chers collègues,

C'est avec beaucoup de fierté que je dépose mon premier rapport annuel en tant que directrice du SASS. Peu après mon entrée en poste, en août 2016, il m'est apparu essentiel de faire une lecture de l'environnement, tant à l'intérieur même du SASS, que dans la grande communauté universitaire. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé un processus de planification stratégique qui s'est amorcé avec une série de consultations auprès de la communauté étudiante, des membres du personnel du SASS ainsi que des partenaires du SASS et de la haute gestion.

En parallèle, un rapport de vérification interne commandé par la haute gestion de l'Université avant mon arrivée faisait certains constats par rapport aux améliorations nécessaires à la gestion du SASS.

Équipée de constats et de recommandations émanant de ces deux exercices rigoureux de collecte d'informations, la grande équipe du SASS s'est mobilisée autour d'un exercice de planification stratégique qu'elle a baptisé **Opération Papillon. Connexion. Innovation. Transformation.**

Pourquoi un tel nom me demanderez-vous? C'était, d'abord et avant tout, pour insuffler une énergie ludique à un processus qui peut trop souvent être perçu comme fastidieux, lourd et ennuyeux. Dans le cadre d'un concours auprès des membres du personnel du SASS, une employée a proposé le nom retenu en expliquant les raisons de son choix comme suit :



«En équipe, nous avons parlé du changement comme étant une étape positive dans le développement d'une organisation. J'ai pensé à un papillon qui passe au travers d'étapes significatives de changement, une métamorphose en quelque chose de nouveau et de beau. Je pense que c'est ce que les changements au SASS peuvent apporter à la communauté universitaire et surtout, aux étudiants. J'ai ajouté le mot "opération" parce que je trouvais ça "cool", un peu comme une mission secrète de James Bond.»

Quant aux trois mots subséquents (*Connexion. Innovation. Transformation.*), ils furent déterminés par l'équipe de gestion qui les voyait comme un excellent sommaire des changements qui devaient s'opérer au SASS.

Dans le cadre d'Opération Papillon, une de nos premières tâches a été de redéfinir notre mission, notre vision et nos valeurs. Nous sommes fiers du travail que nous avons accompli et dont vous pourrez prendre connaissance ici.

Enfin, si vous n'avez que quelques minutes à consacrer à la lecture du rapport, je vous invite à lire la partie intitulée «Effet SASS sur le succès scolaire et la rétention : un phénomène observable». Vous pourrez prendre connaissance d'une analyse rigoureuse de données crédibles sur la rétention qui démontre sans équivoque la valeur ajoutée du SASS au sein de la communauté universitaire.

Au nom de toute l'équipe du SASS, je vous souhaite une excellente année 2017-2018. Au plaisir de collaborer avec vous afin de soutenir le succès scolaire de nos étudiantes et étudiants.

Sylvie C.R. Tremblay

EFFET SASS SUR LE SUCCÈS SCOLAIRE ET LA RÉTENTION: UN PHÉNOMÈNE OBSERVABLE

Une analyse effectuée en avril 2017 sur la rétention de la clientèle étudiante après deux années d'études révèle que l'impact du SASS sur la rétention et le succès scolaire est indéniable.

L'analyse des taux de rétention après deux ans et portant sur 33 000 étudiants issus de trois différentes cohortes étudiantes admises en 2012, 2013 et 2014, démontre que ceux qui se prévalent des services offerts par le SASS persévèrent davantage dans leurs études que ceux qui ne les utilisent pas. L'effet SASS se fait davantage ressentir chez les étudiants qui utilisent les services directement reliés au scolaire (rédaction universitaire et mentorat facultaire) et chez ceux admis avec une moyenne inférieure à 80 %. En fait, à moyenne d'admission égale, les taux de rétention chez la population étudiante utilisatrice du SASS sont plus élevés. Vous trouverez le tableau des données sur le site Web.

L'effet SASS est donc globalement positif et significatif, d'autant plus que le profil des membres usagers et non-usagers de la communauté étudiante est semblable et que cet effet se reproduit dans toutes les catégories de moyenne d'admission.

ÉTAT DES LIEUX

Malgré l'impact significatif évident du SASS sur le succès scolaire et malgré le fait que les services du SASS ont été globalement jugés essentiels par les membres de la communauté universitaire et étudiante qui ont participé aux consultations menées au cours de l'automne 2016, ces mêmes consultations ont révélé que l'entité SASS n'est plus reconnue comme le champion du succès scolaire et que sa valeur ajoutée est, par conséquent, perçue comme étant marginale.

Vue de l'intérieur

Notre personnel voit le SASS comme une entité dont les objectifs et les finalités ne sont plus clairs. Il met en œuvre de bonnes initiatives, mais sur une base individuelle et circonstancielle. Les diverses unités du SASS opèrent en silos et offrent des services qui sont mal intégrés, incohérents et dont l'impact est difficilement mesurable.

Vue de l'extérieur

La communauté universitaire perçoit la qualité des services offerts par le SASS comme étant fluctuante et inégale. Elle dénote une certaine confusion sur la nature des services offerts au point où on ne sait pas qui peut s'en prévaloir ni comment. Les unités du SASS semblent fonctionner en silos et communiquent peu entre elles ainsi qu'avec la clientèle étudiante et le corps professoral. Le service semble s'adapter difficilement à la réalité de la population étudiante. En somme, le SASS apparaît comme une entité lointaine, absente et mal connue.

À LA CROISÉE DES CHEMINS

Les recommandations découlant du rapport de vérification interne et des consultations insistent sur l'importance pour le SASS de se transformer et de se réinventer pour retrouver son sens auprès de la communauté étudiante et universitaire.

Pour ce faire, il est essentiel que le SASS :

- mette en place un cadre de saine gestion incluant des mécanismes de planification stratégique rigoureux ainsi que de contrôle de reddition de comptes;
- revoie sa mission et clarifie sa raison d'être;
- revoie son modèle de prestation de services et harmonise son approche ainsi que la qualité des interventions dans toutes les unités;
- brise les silos et améliore la cohésion entre les unités du SASS;
- mise sur la collaboration et le dialogue constructif avec nos partenaires (communauté étudiante, corps professoral, facultés, services, haute direction);
- établisse des stratégies de communication proactive avec les facultés, les enseignants et les services;
- passe d'une approche centrée sur les services à une approche centrée sur les étudiants;
- identifie des mesures de reddition de comptes et démontre concrètement la valeur ajoutée du SASS.

MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

Nous aidons les membres de la communauté étudiante à se réaliser et à trouver leur propre voie vers le succès scolaire.

VISION

Agir comme catalyseur d'environnements d'apprentissage à la fois stimulants et inclusifs en forgeant des liens, en travaillant de concert avec la population étudiante, les partenaires universitaires et la communauté, en adoptant et en perfectionnant des pratiques exemplaires en matière de soutien scolaire.

VALEURS

Optimisme résilient
Excellence agile
Apprentissage collaboratif
Communication authentique
Responsabilité lucide
Culture de compassion

OPÉRATION PAPILLON. CONNEXION. INNOVATION. TRANSFORMATION.

Afin de donner suite à ces constats et recommandations, la grande équipe du SASS s'est mobilisée autour du plan stratégique **Opération Papillon. Connexion. Innovation. Transformation.** qui se décline en six grands projets de transformation.

PROJET 1 – RENFORCEMENT DES PILIERS ORGANISATIONNELS :

- Revoir la raison d'être du SASS – sa mission, sa vision ses valeurs;
- Créer un tableau de bord comprenant des indicateurs de performance qui permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs et de prendre des décisions éclairées.



PROJET 6 – CONCEPTION DE PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE SERVICES :

- Mettre en place des outils et des ressources en ligne à l'intention des membres de la communauté étudiante, des membres du corps professoral et du personnel des facultés et autres services institutionnels.

PROJET 2 – MISE EN PLACE D'UN CADRE DE GESTION :

- Concevoir un cadre de planification annuelle et pluriannuelle;
- Établir les principes, les règles de gestion, les systèmes, les outils et les pratiques;
- Trouver des stratégies pour promouvoir une culture de service axée sur l'excellence et l'amélioration continue;
- Mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage professionnel soutenant le développement des compétences du personnel.

PROJET 5 – ÉLABORATION DE STRATÉGIES DYNAMIQUES DE COMMUNICATION ET DE MARKETING :

- Créer des stratégies de communication et de marketing à la fois dynamiques et différenciées selon que l'on parle aux membres de la communauté étudiante, aux membres du corps professoral ou à nos collègues dans les facultés et autres services universitaires;
- Remettre en valeur l'image du SASS en faisant valoir, entre autres, les effets positifs de l'utilisation des services.

PROJET 3 – ÉLABORATION D'UN NOUVEAU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES :

- Définir un cadre d'intervention centré sur l'étudiant et fondé sur l'approche développementale et la conception universelle d'apprentissage;
- Mettre en place un point de contact et d'évaluation centralisé des besoins;
- Instaurer le concept d'équipes multidisciplinaires, multifonctionnelles et agiles;
- Aligner la prestation de services avec ce qui se fait dans les facultés (notamment le nouveau modèle de conseil scolaire dans les Bureaux d'études de premier cycle).

PROJET 4 – FORMATION DE PARTENARIATS STRATÉGIQUES AVEC LES FACULTÉS, LES SERVICES ET AUTRES PARTENAIRES :

- Bâtir des liens durables et des synergies avec les facultés, les services et autres partenaires à l'aide de projets et de protocoles de collaboration.



MÉTAMORPHOSE STRUCTURELLE

Afin de se donner les moyens de ses ambitions stratégiques et de favoriser la collaboration et la synergie au sein du SASS, les unités ont été restructurées et renommées comme suit :

- 1) **SASS– Accommodements scolaires** (anciennement Service d'accès) qui offre des mesures d'adaptation scolaire visant à réduire les obstacles à l'apprentissage;
- 2) **SASS– Appui aux études** (fusion du Centre d'aide à la rédaction universitaire et du mentorat étudiant).
- 3) **SASS– Counselling et coaching** (anciennement Service de counselling et de coaching) qui accompagne les étudiants qui cherchent à développer des stratégies pour mieux surmonter des défis personnels ayant un impact sur leur réussite scolaire.

Chaque unité s'est vue confier des mandats de résultats pour l'année 2017-2018.

SASS – Accommodements scolaires :

- Mettre en place une culture de service axée sur les étudiants, et leurs besoins;
- Établir des relations professionnelles et régulières avec les facultés, les professeurs et le personnel scolaire;
- Simplifier les procédures et optimiser les processus opérationnels;
- Élaborer une stratégie opérationnelle durable et moins coûteuse en ce qui a trait à la gestion et à la surveillance des examens adaptés.

SASS – Appui aux études :

- Unifier et mobiliser la nouvelle équipe CARTU/unité Appui aux études;
- En collaboration avec les autres unités, définir et mettre en œuvre une vision claire et harmonisée des stratégies d'appui scolaire de manière à optimiser les ressources;
- Diriger le développement des services et des activités de manière à pérenniser les activités de l'unité;
- Exercer un leadership dans l'élaboration et la mise en place de projets collaboratifs favorisant le succès scolaire en conjonction avec les partenaires du SASS.

SASS – Counselling et coaching :

- Aligner la culture de service de l'unité sur la mission, la vision et le nouveau cadre d'intervention du SASS;
- Créer un nouveau modèle d'affaires dans le but de générer de nouveaux revenus;
- Participer activement et contribuer de manière significative à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie institutionnelle de mieux-être et de santé mentale des étudiants.

Cabinet de la directrice :

- Implanter un cadre de saine gestion au SASS, incluant la gestion des talents et un tableau de bord;
- Préparer une stratégie de communication globale, ciblée et novatrice projetant une image positive du SASS;
- Établir des stratégies d'encadrement des projets d'amélioration et de gestion du changement;
- Mettre en place une stratégie budgétaire dynamique et durable;
- Élaborer un plan d'amélioration des espaces physiques.

DONNÉES EN BREF

Accommodements scolaires (1er avril 2016 au 31 mars 2017)

2,254

Population étudiante desservie

7,738

visites

3,4

Nombre moyen de visites par étudiants

Appui aux études (1er septembre 2016 au 31 août 2017)

Centre d'aide à la rédaction des travaux universitaires (CARTU)

1,726

Population étudiante desservie

5,500

visites

3,2

Nombre moyen de visites par étudiants

Mentorat étudiant

6,694

Population étudiante desservie

15,963

visites

2,4

Nombre moyen de visites par étudiants

Counselling et coaching (1er mai 2016 au 31 août 2017)

2,052

Population étudiante desservie

7,229

visites

3,5

Nombre moyen de visites par étudiants

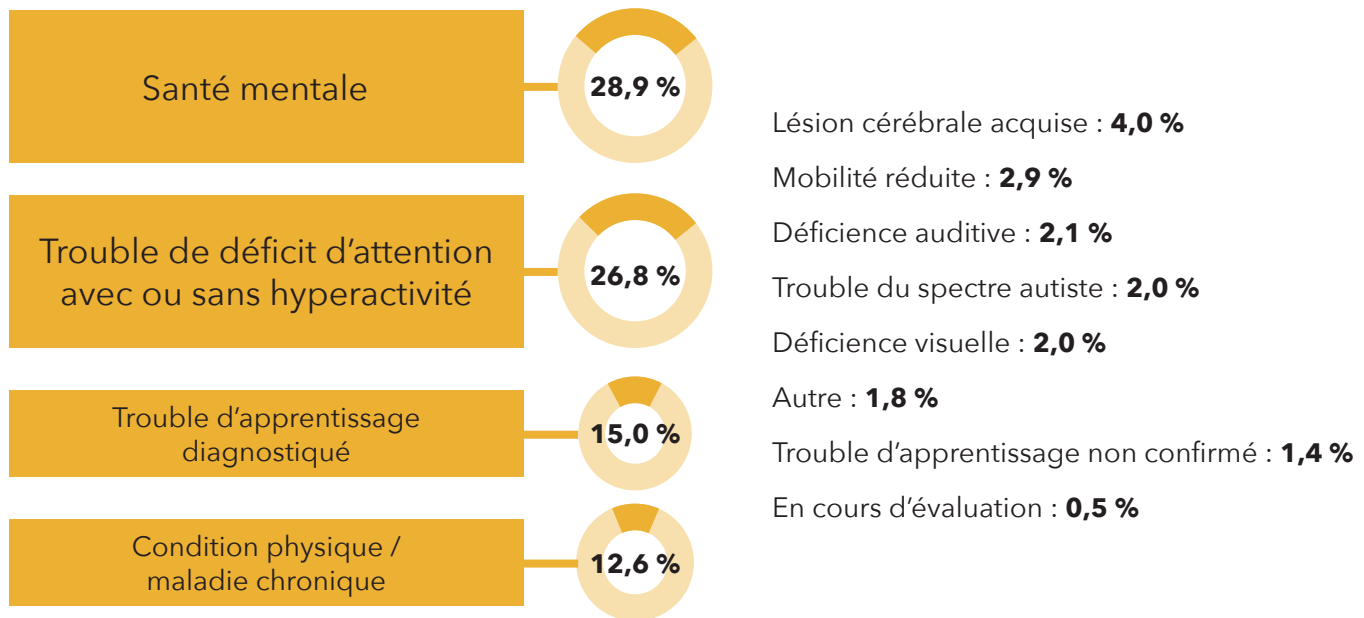
18,578

Nombre d'examens adaptés

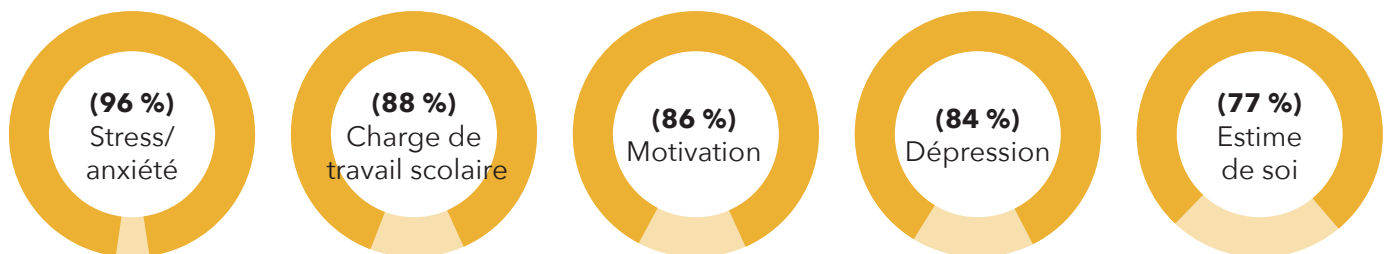
1,201

Nombre de participants à l'orientation d'été

ACCOMMODEMENTS SCOLAIRES SELON LA PRINCIPALE SITUATION DE HANDICAP



GRANDES PRÉOCCUPATIONS RAPPORTÉES AU SASS-COUNSELLING ET COACHING



SOURCES DE FINANCEMENT

