

SECTEUR DE SANTÉ, MIEUX- ÊTRE ET SOUTIEN ÉTUDIANT



2023-2024

RAPPORT ANNUEL



uOttawa



Nous rendons hommage au peuple algonquin, gardien traditionnel de cette terre. Nous reconnaissons le lien sacré de longue date l'unissant à ce territoire, qui demeure non cédé. Nous rendons également hommage à toutes les personnes autochtones qui habitent Ottawa, qu'elles soient de la région ou d'ailleurs au Canada. Nous reconnaissons les gardiennes et gardiens des savoirs traditionnels de tous âges. Nous honorons aussi leurs dirigeantes et dirigeants d'hier, d'aujourd'hui et de demain, au courage indéniable.

Table des matières

Mot de la directrice principale	3
Faits saillants de l'année	4
Orienter notre engagement en matière de santé, de mieux-être et de soutien étudiant	5
Notre équipe	6
Projet d'un modèle de prestation de services à guichet unique	7
Projet d'optimisation des accommodements scolaires	8
Centre de santé et de mieux-être étudiant – Services médicaux	9
Services de psychothérapie et de santé mentale	10
Données sur le Centre de santé et de mieux-être étudiant et la gestion de cas, par faculté	11
Promotion de la santé et sensibilisation	12
Vie en résidence et événements sur le campus	13
Service d'accommodements scolaires et services de gestion de cas	14
Définir les prochaines étapes	15

Mot de la directrice principale



J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Centre de santé et mieux-être étudiant de l'Université d'Ottawa. Ce résumé complet – le premier depuis la création du Centre en 2022 – fait état des efforts déployés et des réalisations notables pilotées tout au long de l'année et qui montrent notre impact sur la réussite scolaire et le bien-être général de la communauté étudiante.

La demande pour nos services continue de croître, ce qui représente un défi de tous les instants. Malgré tout, nous continuerons de proposer des solutions innovantes, en collaboration avec la Faculté de génie et les Technologies de l'information. D'ailleurs, nous sommes sur le point de présenter une initiative concertée, fondée sur l'IA, qui pourra répondre à certaines demandes des étudiantes et étudiants, ce qui nous permettra de réserver les échanges personnalisés à celles et ceux qui en ont le plus besoin. Ce projet novateur, dont le lancement est prévu pour mai 2025, témoigne de la volonté de toute notre équipe de favoriser le bien-être étudiant.

Notre succès repose en grande partie sur nos professionnelles et professionnels dévoués, dont la volonté d'offrir un excellent service est remarquable. Malgré les besoins complexes et changeants de la communauté étudiante, ces gens demeurent résolus à fournir un soutien empreint de compassion à des personnes souvent vulnérables. Leur travail transforme des vies.

En résumé, le présent rapport reflète notre dévouement et notre engagement envers la création d'un environnement d'études stimulant où chaque personne peut s'épanouir sur les plans scolaire et personnel.

Rachelle Clark – Directrice principale

Faits saillants de l'année



Centre de santé et de mieux-être étudiant

- 94% des étudiantes et étudiants sont satisfaits du service
- Plus de 38 000 rendez-vous, incluant plus de 15 000 rendez-vous en santé mentale



Promotion de la santé sur le campus et sensibilisation

- Plus de 25 000 interactions entre pairs
- Plus de 18 000 visites au Salon du mieux-être



Service d'accommodements scolaires et services de gestion de cas

- 30 000 examens adaptés
- Soutien offert à 400 étudiantes et étudiants ayant des besoins complexes
- Plus de 4 600 étudiantes et étudiants avec d'accommodements scolaires



Vie en résidence et événements sur le campus

- 99 événements
- Plus de 9 700 discussions avec des résidentes et des résidents

Orienter notre engagement en matière de santé, de mieux-être et de soutien étudiant

Le Centre de santé et mieux-être étudiant est guidé par plusieurs principes et initiatives sur lesquels repose une approche complète et avant-gardiste.

Le plan [Transformation 2030](#), dont l'objectif est de préparer l'université de demain avec confiance, ambition et vision, est au cœur de cette approche et vise à faire de l'Université d'Ottawa un établissement prestigieux à vocation internationale.

De plus, en signant la [Charte de l'Okanagan](#), l'Université d'Ottawa et le Centre de santé et mieux-être étudiant se sont engagés à intégrer la santé et le mieux-être dans tous les aspects de notre culture ainsi qu'à mener des actions de promotion de la santé à l'échelle locale et mondiale. Dans cette optique, nos efforts prennent appui sur la [Norme nationale du Canada sur la santé mentale et le bien-être des étudiants du postsecondaire](#) et notre [Cadre stratégique pour la santé mentale et le mieux-être](#). Ces initiatives soulignent notre engagement en faveur d'une culture durable qui valorise la santé et le bien-être, favorise la diversité et stimule l'engagement du personnel. Voilà les principes qui guident notre travail.



Notre équipe

Des gens passionnés et dévoués qui contribuent au bien-être et à la santé de la communauté étudiante.

12 psychothérapeutes



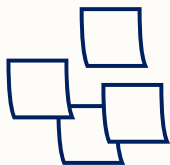
2 psychologues



1 psychiatre



2 agente et agent d'accueil en santé mentale



5 médecins



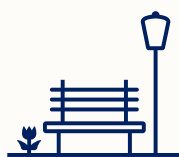
3 infirmières auxiliaires autorisées



2 infirmières praticiennes



3 membres de l'équipe attitrée aux événements sur le campus



4 assistantes et assistants cliniques



5 membres du personnel de promotion de la santé



5 responsables de cas



13 membres de l'équipe Vie en résidence



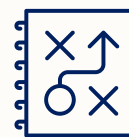
8 membres du personnel du Centre d'examens adaptés



10 spécialistes en apprentissage



2 coordonatrices ou coordonateurs administratifs



Plus de 300 employées et employés étudiants



Projet d'un modèle de prestation de services à guichet unique

Lancé à l'été 2023, le projet de modèle de prestation de services à guichet unique a pour but de simplifier notre processus de réception, de fournir à la communauté universitaire un accès rapide et simplifié aux soins et d'améliorer la qualité de nos ressources et de nos services.

Le projet a bien progressé cette année, et nous prévoyons de l'optimiser grâce à de nouvelles technologies et à la redéfinition de nos services selon une approche par étapes. Nous travaillons à la conception d'un outil d'IA qui permettra aux étudiantes et étudiants d'accéder aussi rapidement que possible aux bonnes ressources. Cet outil connectera les nombreuses plateformes nécessaires à l'obtention de services, qu'il s'agisse d'une consultation médicale, en santé mentale ou en soutien à l'apprentissage, ou d'une combinaison de ces services.

Grâce à l'IA, nous comprendrons mieux les besoins des étudiantes et étudiants et pourrons les orienter dans la bonne direction tout en leur donnant toujours l'option de communiquer avec le personnel au besoin. Ainsi, nous optimiserons nos ressources de première ligne et pourrons donner à la communauté étudiante un accès direct aux services. Le lancement de ce nouvel outil est prévu pour mai 2025.



Projet d'optimisation des accommodements scolaires

Nous avons terminé le projet d'optimisation des accommodements scolaires après une année de consultations auprès de la communauté universitaire et d'autres établissements d'enseignement postsecondaire, et en nous basant sur des travaux de recherche. Trois principaux axes d'intervention ont ainsi été ciblés, et des recommandations ont été formulées pour chacun d'eux.

Conception universelle de l'apprentissage

Nous voulons réduire le nombre d'accommodements en proposant une approche de conception de matériel pédagogique, des stratégies, des évaluations et du matériel flexibles et inclusifs, en conformité avec la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Technologies et virage numérique

Nous entendons poursuivre la numérisation de nos activités, réduire notre dépendance aux processus manuels, améliorer l'expérience client et optimiser la gestion des coûts.

Simplification des opérations

Nous nous efforçons de simplifier nos processus, d'éliminer les redondances, de miser sur les partenariats et la collaboration et d'améliorer nos communications de même que l'expérience client.

Offrir des chances égales à tous et à toutes par l'intégration des principes de la conception universelle de l'apprentissage dans le projet pilote CHM 1701/1711

- Avec la collaboration du professeur Alain St-Amant, les principes de la conception universelle de l'apprentissage ont été intégrés à l'automne 2023 à un cours de chimie suivi par un grand nombre d'étudiantes et d'étudiants de première année.
- Grâce au soutien du Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage et de la Faculté, les évaluations et l'organisation du cours ont été modifiées de manière à en améliorer la flexibilité et à diminuer le stress des étudiantes et des étudiants.
- Les principaux changements sont l'augmentation du temps alloué pour les examens et la remise des travaux, et la flexibilité des méthodes d'évaluation. Par exemple, lors des examens de mi-session, le professeur St-Amant a réservé une salle privée pour les étudiantes et étudiants qui avaient besoin d'être à l'écart.
- Les résultats à l'ensemble des évaluations ont grimpé par rapport aux années précédentes.

Quelle est la suite pour la conception universelle de l'apprentissage ?

- Soutenir et encourager la conception universelle de l'apprentissage dans les salles de cours.
- Établir un partenariat de formations continues entre le Service d'accommodements scolaires et le Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage.

« Comme j'attends depuis plusieurs années de recevoir un diagnostic qui me permettrait d'obtenir certains accommodements, le projet d'optimisation est pour moi un véritable baume. Merci beaucoup ! »

Commentaire anonyme tiré de l'évaluation du cours

Centre de santé et de mieux-être étudiant – Services médicaux

Le Centre de santé et mieux-être étudiant a pour objectif de mettre en lumière le rôle essentiel de notre équipe dans la promotion du mieux-être sur le campus. De la prévention à la sensibilisation en passant par une gamme complète de services et la mise en place d'initiatives visant à soutenir la santé physique, mentale et émotionnelle de nos étudiantes et étudiants, nous offrons des soins accessibles et empreints de compassion à une population diversifiée. En priorisant la santé et le mieux-être, en valorisant la résilience et dotant les étudiantes et étudiants des outils leur permettant de prendre en charge leur santé et leur mieux-être, nous les aidons à s'épanouir tout au long de leur parcours universitaire. Le Centre est financé par les frais d'assurance maladie étudiante et les frais généraux pour les médecins. Au cours de la dernière année, il a bonifié ses services relatifs aux soins d'affirmation de genre, à la santé des femmes et au soutien spécialisé en santé mentale.

94%

Taux de satisfaction

20 000+

Rendez-vous médicaux au total

95%

Des étudiantes et étudiants se sont sentis inclus

96%

Des étudiantes et étudiants se sont sentis en sécurité

« Tous les membres du personnel du Centre font preuve d'une grande gentillesse, non seulement envers les patients, mais aussi, me semble-t-il, envers leurs collègues. Une consultation médicale, ça peut être très stressant, mais vous avez rendu cette expérience aussi agréable que possible. Merci ! »

- Commentaire d'une personne étudiante



Services de psychothérapie et de santé mentale

Taux de satisfaction de 96%

Plus de 15 000 séances de psychothérapie menées

700+ étudiantes et étudiants ont participé à des séances thérapeutiques ou de groupe

Bonification du soutien en santé mentale pour les personnes noires, autochtones et de couleur, et la communauté 2ELGBTQI+



« J'ai beaucoup appris avec vous et au contact de l'équipe. Depuis que j'ai intégré l'équipe à temps plein, je sens que je fais véritablement partie du groupe, ce qui renforce mon sentiment d'appartenance. L'attention portée à l'intégration, aux relations et au soutien a véritablement trouvé écho chez moi, et je tire une grande fierté du fait de contribuer à nos réalisations collectives. L'esprit de collaboration qui règne au sein de l'équipe est vraiment remarquable, et c'est un privilège d'avoir pu constater directement son incidence positive sur nos projets. Merci de m'accueillir dans ce merveilleux projet ! »

- Une personne ayant récemment intégré l'équipe

Données sur le Centre de santé et de mieux-être étudiant et la gestion de cas, par faculté

Faculté ou département	<i>Nombre de rendez-vous (tous, incluant les absences, les cancellations, etc.)</i>	En pourcentage	Pourcentage de la population étudiante de l'Université d'Ottawa faisant partie de cette Faculté ou de ce département
Sciences sociales	9 010	23.32 %	22.09 %
Sciences de la santé	5 862	15.17 %	10.35 %
Sciences	5 014	12.98 %	10.85 %
Génie	4 544	11.76 %	12.75 %
Arts	4 274	11.06 %	11.33 %
Telfer	2 971	7.69 %	9.78 %
Médecine	1 792	4.64 %	6.75 %
Inconnu	1 598	4.14 %	
Section de common law	1 284	3.32 %	2.35 %
Provost et vice-rectorat aux affaires académiques	836	2.16 %	4.10 %
Éducation	811	2.10 %	5.57 %
Section de droit civil	358	0.93 %	1.79 %
Droit	171	0.44 %	0.18 %
Total	38 643	100 %	100 %



Promotion de la santé et sensibilisation

Puisque nous faisons partie d'un réseau de campus canadiens faisant la promotion de la santé, nous voulons mettre en place des mesures préventives et des initiatives de sensibilisation afin de promouvoir une culture de bien-être partout sur le campus. En mettant de l'avant des stratégies de promotion et de prévention, nous cherchons à doter les étudiantes et étudiants des connaissances et des ressources nécessaires à leur bien-être, à leur réussite scolaire et à leur épanouissement personnel et social. Notre approche met l'accent sur des services professionnels et des initiatives portées par les pairs (présence de notre équipe dans les salles de classe, le cercle de soins, les événements, etc.). Nous voulons ainsi étendre la portée de nos interventions à l'ensemble du campus.

1000+

Utilisateurs actifs de l'application
u0Mieux-être depuis son lancement

27 000+

Conversations en matière de sensibilisation
au mieux-être entre pairs

19 000+

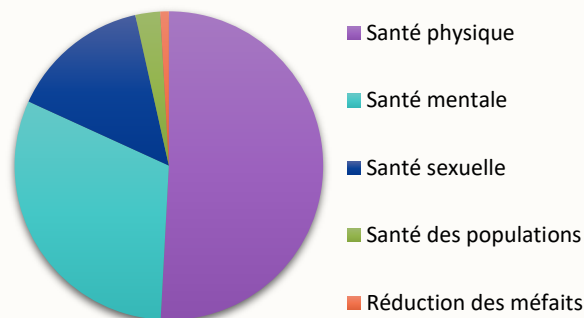
Visites au Salon du mieux-être

500+

Discussions sur le mieux-être entre pairs

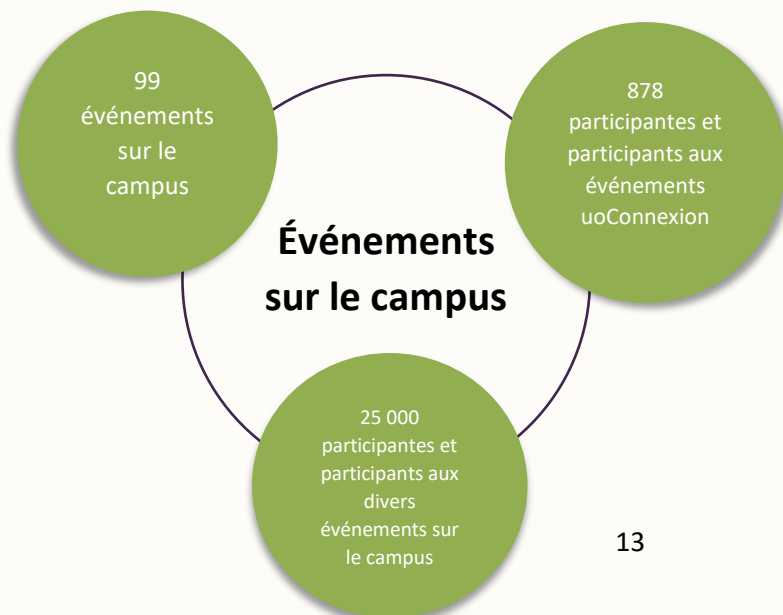
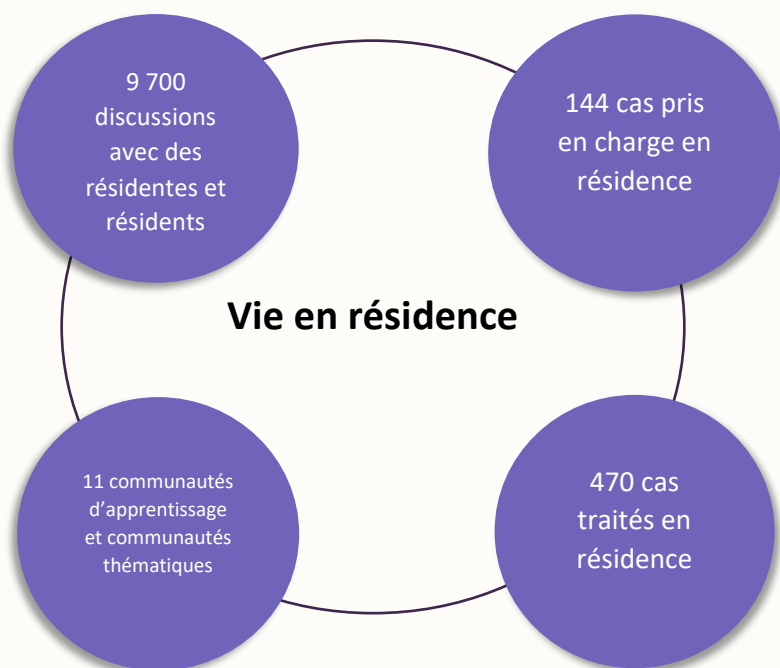
200+

Séances
personnalisées
d'éducation à la santé



Vie en résidence et événements sur le campus

Les équipes de la vie en résidence et sur le campus s'emploient à faire de notre université un milieu dynamique et inclusif au sein duquel les étudiantes et étudiants peuvent s'engager, créer des liens et s'épanouir à l'extérieur des salles de classe. Cette année, elles ont toutes deux travaillé fort pour faire de la vie en résidence et sur le campus une expérience mémorable pour la population étudiante. De l'organisation d'événements amusants aux discussions sérieuses, elles ont proposé aux membres de la communauté étudiante des services, des événements et des activités qui leur ont non seulement permis de tisser des liens sociaux, mais aussi d'obtenir du soutien sur les plans personnel et scolaire.

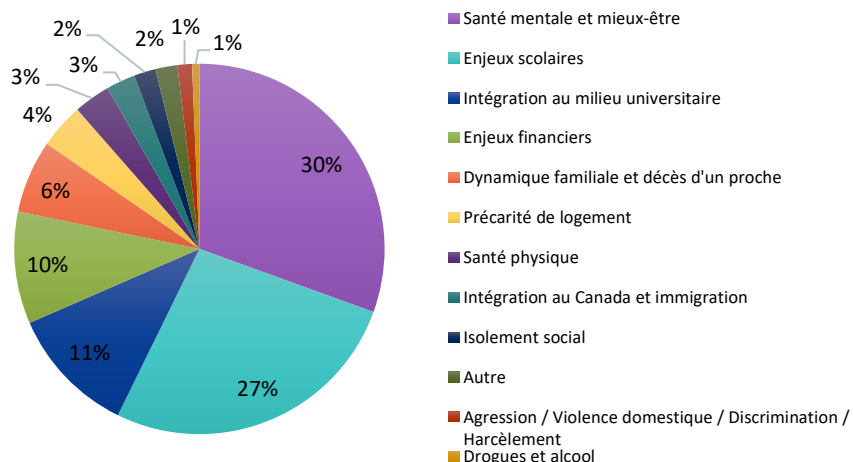


Service d'accommodements scolaires et services de gestion de cas

L'équipe du Service d'accommodements scolaires et celle qui est responsable de la gestion de cas veillent à l'égalité des chances pour tous les étudiants et étudiantes en leur offrant du soutien et des ressources sur mesure dans le but de répondre aux besoins individuels et de favoriser la réussite scolaire. Ces équipes ont subi de grands changements au cours de la dernière année. Les spécialistes en apprentissage et les spécialistes de l'équipe de soutien à la communauté étudiante ont été regroupés en une seule équipe, et un nouveau modèle d'examen adapté a été lancé. Tout le personnel s'efforce de répondre aux besoins uniques de chaque étudiante et de chaque étudiant, et tente de créer un environnement d'études propice à la réussite.

**Plus de
30 000
examens ont
été adaptés**

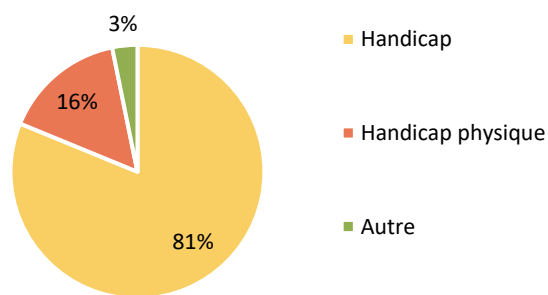
400 étudiantes et étudiants ayant des besoins complexes ont pu obtenir du soutien en lien avec les thèmes suivants :



« Je voulais juste vous remercier pour toute l'aide que vous m'avez apportée. Vous êtes vraiment l'un des êtres humains les plus gentils que j'aie jamais rencontrés, et je ne vous remercierai jamais assez pour tout ce que vous avez fait pour m'aider. Je n'aurais jamais pu faire tout cela sans votre aide. »

- Courriel d'un étudiant du soutien par le service de gestion de cas

4 645 étudiantes et étudiants inscrits auprès du Service d'accommodements scolaires



Définir les prochaines étapes

Intégrer le bien-être dans les activités principales

Nous intégrerons le mieux-être en adhérant aux priorités fédérales et provinciales et en mettant en œuvre un programme de résidence. Il est essentiel de soutenir les priorités de l'AVP EDI et de l'Enquête sur le mieux-être dans les campus canadiens (ESCC). Nous progresserons également vers la conception universelle de l'apprentissage (UDL), améliorerons la collaboration entre les professeurs et développerons un outil d'analyse de la santé mentale pour l'examen des politiques.

Communications

Nous lancerons un bulletin d'information à l'intention des membres du corps professoral et améliorerons le partage des données à l'échelle de l'Université d'Ottawa. Notre objectif est d'améliorer la littératie en santé sur le campus et de promouvoir une culture universitaire compatissante et axée sur la santé. L'élaboration d'un plan de communication interuniversitaire sur la santé mentale et le mieux-être et la transparence des ressources seront des étapes importantes.

Engagement, évaluation et amélioration continue

Nous visons à évaluer les programmes de résidence et à développer des outils de mesure simples et continus ainsi que des stratégies de partage. L'amélioration de la plateforme du site web sur le mieux-être et l'intégration du retour d'information de la communauté dans la programmation et l'évaluation favoriseront l'amélioration continue.

Renforcement des compétences et formation

Nous allons rationaliser les demandes de formation et développer une formation en santé mentale pour les étudiants et les facultés. La promotion des normes éducatives à venir, la création d'un système de reconnaissance et la mise en œuvre du programme LLC pour les étudiants en résidence sont des initiatives clés.

Financement, recherche et développement

Nous rechercherons de nouvelles sources de financement et élaborerons un plan de financement global pour les initiatives en matière de santé mentale et de bien-être.

Renforcer les capacités

L'introduction de l'IA dans notre système frontal nous permettra de donner la priorité à l'accès aux soins et de minimiser les interactions transactionnelles.

Optimiser la prestation de services

La mise en œuvre d'une stratégie indigène dans les résidences, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et la mise en place d'un processus centralisé d'accueil et de triage sont des priorités. Nous mettrons également en place le modèle de soins progressifs, une pharmacie sur place et nous optimiserons le processus d'hébergement universitaire.