



Auto-évaluation 2015

Service des affaires socio- culturelles

Rapport de synthèse

1.	Introduction	2
2.	Missions du SASC	2
3.	Bilan	2
4.	Expertise externe	4
5.	Plan de développement 2015 – 2020	6

7 octobre 2015

1. Introduction

Le Service des affaires socio-culturelles (SASC) offre aux étudiants de nombreuses prestations qui se répartissent en 4 secteurs principaux : social, échanges universitaires, logement/travail, culture et la consultation psychothérapeutique (complémentaire aux suivis sociaux et psychologiques offerts aux étudiants par le SASC et le Service d'Orientation et Carrières (SOC) et rattachée au CHUV). Lors de la première auto-évaluation du SASC – menée en 2008 – le choix a été fait de se focaliser sur le secteur social.

Par conséquent, pour cette seconde auto-évaluation – portant sur la période 2009-2014 – il est apparu évident que celle-ci devait inclure également les domaines qui n'avaient pas été intégrés précédemment. Aussi, il a été décidé, en concertation avec le service Qualité, de réaliser des questionnaires qualitatifs avec focus groups pour certains secteurs d'activités du service.

Outre les aspects spécifiques de chacun des secteurs, évaluer l'ensemble des prestations du service a permis la mise en exergue de problématiques transversales existant entre les divers domaines d'activités du service.

A préciser que le secteur culturel réalise sa propre auto-évaluation.

Dans le cadre de la présente auto-évaluation, nous avons fait appel à un expert externe : M. Sylvain Saint-Amand, Directeur du service des relations internationales de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). L'expertise s'est basée sur le rapport d'auto-évaluation produit suivi d'une visite d'un jour *in situ* le 2 juin 2015. Durant cette visite, l'expert a rencontré, outre les collaborateurs du service, les principaux utilisateurs soit des étudiants, ainsi que des partenaires du service (collaborateurs du service des relations internationales, représentants du bureau de la commission sociale). Suite à cette visite, l'expert a rédigé un rapport qui est parvenu au SASC le 29 juin 2015. La responsable du SASC a fait parvenir sa prise de position suite au rapport d'expertise à la Direction de l'UNIL le 10 juillet 2015.

2. Missions du SASC

Le SASC comprend 13 personnes pour 9.3 ETP et a pour mission principale d'être à la disposition des étudiants de l'UNIL afin de répondre avec souplesse à toutes leurs demandes en ce qui concerne les aspects sociaux, financiers, pratiques de leur vie (logement, petit job, assurances, etc.), sans oublier la promotion des échanges universitaires.

3. Bilan

Les résultats des questionnaires et focus groups menés dans le cadre de l'auto-évaluation du service tendent à démontrer que les prestations offertes aux étudiants sont de qualité et que la population estudiantine qui en bénéficie est – en grande majorité – satisfaite.

3.1 Forces du SASC

Le SASC est un service qui est « au front » et il doit s'organiser pour accueillir au mieux les étudiants, ce qu'il réussit à faire. Sur la base des retours aux questionnaires et focus groups, il apparaît que, dans l'ensemble, le SASC remplit bien sa mission en répondant avec souplesse à toutes les demandes des étudiants qui viennent chercher conseils, informations ou simplement écoute. Les résultats démontrent que le SASC possède et cultive un réel esprit de service. En effet, notre but est d'assurer un accueil de qualité, de répondre à toutes les demandes et de traiter les dossiers qui nous sont soumis dans les meilleurs délais. Cela est possible grâce à la grande disponibilité des collaborateurs du service à l'égard des étudiants. A plusieurs reprises les étudiants ont relevé le professionnalisme de l'accueil et des prestations dont ils ont bénéficié.

Dans tous les secteurs d'activités du SASC, nous veillons à être au diapason et devons anticiper les multiples changements qui peuvent se présenter.

- Aides sociales : nous n'avons jamais dû refuser une demande d'aide sociale faute de moyens financiers. Nous souhaitons donc que ce système puisse perdurer, malgré l'augmentation régulière du nombre d'étudiants à l'UNIL. Par ailleurs, le Bureau de la Commission sociale se réunissant régulièrement, le délai de traitement des demandes d'aides financières est relativement rapide.
- Echanges universitaires : nos structures d'accueil et d'encadrement sont efficaces tant pour les étudiants OUT (journées internationales, dépliant, blog, séance d'information pour les étudiants en partance) que IN (journées d'accueil, accueil personnalisé, parrainage, manifestations culturelles, sportives et récréatives via l'association Xchange).
- Logement : outil performant et flexible à la disposition des logeurs et des étudiants (www.unil-epfl-logement.ch). Grâce à l'organisation de plusieurs campagnes de recherche de logements entre 2009 et 2012, notre service du logement est bien connu dans la région.
- Travail : il est ressorti du focus group « emploi » l'aspect pratique, efficace et utile de notre base de données en ligne (www.unil.ch/sasc/travail).

3.2 Points à améliorer

Si de nombreux points forts ont été identifiés, certaines faiblesses ont également été relevées et ce, tant au niveau des prestations proposées par le SASC qu'au niveau de l'interaction de ce service avec l'environnement dans lequel il évolue.

- **Visibilité et accessibilité du SASC**

Un manque de connaissance, par les étudiants, des offres du SASC a pu être identifié. Il est ainsi important de se questionner sur la visibilité du SASC, car de celle-ci découle l'accessibilité au service et aux prestations proposées. Il est important que toute personne qui aurait besoin d'écoute, de conseil, d'aide ou d'information sache vers qui se tourner.

- **Interaction - collaboration des services aux étudiants**

Liée à cette problématique de la visibilité du service, se pose la question de la connaissance et de la collaboration entre les services aux étudiants de l'UNIL, à savoir le SASC, le SOC, la consultation psychothérapeutique et l'Accueil santé.

Les collaborateurs du SASC font un important travail d'écoute, de conseil mais également beaucoup d'orientation vers un service interne – ou externe à l'UNIL – plus compétent selon les difficultés rencontrées par l'étudiant. Et vice-versa pour les autres services d'accueil. Il est ainsi indispensable que les différents services aux étudiants aient une bonne connaissance des prestations des uns et des autres afin de répondre de la manière la plus globale et pertinente aux étudiants. Dans leurs retours, les étudiants font mention, à plusieurs reprises, de la confusion entre les activités des différents services, principalement entre le SASC et le SOC concernant l'emploi.

Le développement d'activités communes, le soutien mutuel dans le développement de certaines prestations ou encore des séances de travail sur des thématiques communes à tous amèneraient une richesse certaine dont les premiers bénéficiaires seraient les étudiants.

- **Interaction - collaboration avec les facultés**

Pour ce qui concerne le secteur des échanges universitaires, un déficit de communication entre les facultés et notre service a été relevé.

- **Augmentation significative des aides sociales**

Ces dernières années, le fonds social de l'UNIL a été fortement sollicité. Cependant, au vu de l'augmentation du nombre des étudiants inscrits à l'UNIL, le pourcentage des étudiants au bénéfice d'une aide sociale n'augmente pas. Cela implique que si nous voulons promouvoir les aides sociales au sein de l'UNIL, il sera indispensable que nous disposions de plus de moyens.

- **Stratégie d'accroissement des offres d'emploi pour étudiants**

Le SASC dispose d'une base de données des offres d'emploi, sur laquelle tout employeur peut déposer une annonce, que seul les étudiants de l'UNIL peuvent consulter. Si cette base fonctionne relativement bien, les étudiants pointent du doigt le manque de diversité des offres et la quantité trop faible des annonces. Il existe un manque de temps et de ressources humaines permettant de diversifier nos offres d'emploi. Or, afin d'élargir le panel et le nombre des emplois proposés, il serait utile et judicieux de mettre en place une campagne de démarchage et de prospection auprès d'entreprises proposant des emplois correspondant davantage au profil des étudiants de l'UNIL.

4. Expertise externe

L'expert a confirmé les points mentionnés dans le rapport d'auto-évaluation et a émis des propositions, telles que :

- Favoriser une vision plus claire du rôle du service en délimitant mieux les différents secteurs qui en font partie et en le renommant.
- Séparer le secteur culturel et favoriser le regroupement des services aux étudiants afin d'améliorer les relations inter-services et d'optimiser les compétences de chaque unité.
- Consolider et garantir des budgets suffisants pour les aides financières aux étudiants.

- Se donner les moyens de développer de meilleures relations avec les employeurs de la région pour les sensibiliser à la question des emplois pour étudiants.
- Pour ce qui concerne les échanges universitaires, suggestion est faite d'améliorer la coordination avec les responsables facultaires pour soutenir la préparation des dossiers d'échange. A ce propos, nous envisageons d'aller à la rencontre de chaque faculté, car il est important d'encourager certaines facultés à considérer les échanges avec plus de souplesse et à motiver leurs étudiants.
- Instaurer certains mécanismes de rencontres obligatoires avec les étudiants dans le cadre des échanges : nous n'envisageons pas de prévoir de telles rencontres, par contre, il est important qu'ils gardent le contact avec leur faculté afin que leur programme d'études à l'étranger soit reconnu, car c'est à ce niveau que nous constatons le plus de difficultés.
- Favoriser les départs en échange plus tôt dans le cursus : il nous paraît important que les étudiants qui partent en échange offrent des garanties de réussite avant leur départ et, si le choix des candidats se fait avant l'obtention des résultats de première année, nous nous exposons alors à de nombreux désistements suite à des échecs aux examens propédeutiques. Nous sommes satisfaits de constater que la grande majorité des étudiants de l'UNIL obtiennent de très bons à bons résultats lors de leur séjour d'échange et les échecs sont très rares.
- Enfin, il est impressionné par l'efficacité du parrainage organisé par l'Association Xchange.

Comme nous en avons fait part à la Direction dans la prise de position du service sur le rapport de l'expert, ses propositions correspondent en grande partie à notre vision du service et de son futur développement.

Le plan de développement est donc mis à jour en prenant en compte les propositions de l'expert, soit dans un premier temps pour ce qui concerne la séparation du secteur culturel et la nouvelle dénomination du service suite à ce changement. A noter que les heures d'ouverture du service ont été élargies dès le 1^{er} septembre 2015.

Seules certaines suggestions de l'expert concernant les échanges universitaires n'ont pas suscité notre engouement, car trop éloignées de notre pratique en Europe. En effet, instaurer des rencontres obligatoires avec les étudiants ou les envoyer en échange plus tôt dans leur cursus ne nous paraît pas envisageable et/ou souhaitable en tout cas à court terme.



UNIL | Université de Lausanne
Service des affaires socio-culturelles
bâtiment Unicentre
CH-1015 Lausanne

5. Plan de développement 2015 – 2020

Objectifs	Actions	Moyens	Calendrier
Amélioration de l'espace (1)	Réaménagement du secrétariat du service, avec un poste de travail supplémentaire, grâce à la mise à disposition d'un local de rangement	Plan d'aménagement et dépenses établis par Unibat	Fin avril 2015
Amélioration de l'espace (2)	Un bureau supplémentaire a été attribué pour la consultation psychothérapeutique et sera disponible en fonction de travaux à mener	Plan d'aménagement et dépenses établis par Unibat	Fin avril 2015
Développement de collaborations entre les services aux étudiants	Les collaborateurs du SOC, SASC, consultation psychothérapeutique et Accueil santé se rencontrent régulièrement afin de débattre de problèmes communs	Mise sur pied de rencontres régulières entre tous les services aux étudiants	Dès fin mai 2015
Amélioration de la collaboration interne et externe dans le domaine social	Intensifier les contacts avec les facultés ainsi qu'avec certains organismes extérieurs	Programmer des réunions régulières, attitude proactive avec les services externes	2015 et années suivantes
Augmentation de la visibilité du service en général	Elargir les horaires de réception : nouvel horaire dès le 01.09.2015 (10h - 16h)	Essayer d'établir des horaires communs aux trois services aux étudiants	2015 et années suivantes
Questionnaire de satisfaction pour les étudiants en échange à l'UNIL (IN)	Elaboration d'un projet qui sera soumis aux étudiants IN dès le semestre d'automne 2015	Sur la base des questionnaires existants pour les étudiants IN SEMP + OUT échanges et en améliorant l'aspect qualitatif	Fin 2015
Changement du nom du service et réflexion quant à son périmètre	Trouver une dénomination adéquate mettant en valeur les activités diverses du service, tout en gardant un service indépendant axé sur le social et les échanges.	A accomplir dans le cadre de la séparation du secteur culturel. Réflexion, en concertation avec tous les services concernés, sur la faisabilité d'un service unique pour les Affaires étudiantes.	Fin 2015 : nouveau nom 2017 - 2020
Séparation du secteur culturel	Les Affaires culturelles deviennent un service indépendant ou sont intégrées à un autre service.	Organisation de ce départ, élaboration et finalisation du budget	Début 2016
Adaptation du questionnaire pour les échanges OUT	Prendre en compte l'aspect qualitatif	Modifier le questionnaire existant et/ ou organiser des focus groups	2016 - 2017
Amélioration du traitement des aides sociales	En collaboration avec le CI, mise sur pied d'une nouvelle base de données en lien direct avec le fichier central des étudiants	En cours d'élaboration avec le CI depuis l'automne 2014	Février 2016
Prises en compte des demandes qui ne rentrent pas dans les statistiques officielles du SASC	Chaque collaborateur du service qui travaille à la réception ou qui reçoit des demandes sans suite les prend en compte	Prévoir un tableau à transmettre à tous les membres du service	2016 : sur année académique ou civile

Direction
Service des Affaires socio-culturelles



Intégration de l' « Accueil santé » dans les services aux étudiants	Tout comme les services aux étudiants, il est indispensable que l'Accueil santé soit bien centré sur le site, même s'il ne fait pas partie des Affaires étudiantes	Mener une réflexion sur la répartition des locaux à moyen et long termes, afin que les services aux étudiants, la consultation psychothérapeutique et l'Accueil santé soient au même endroit	2016 - 2020
Développement de la communication interne et externe	Réalisation de nouveaux outils de communication et meilleure diffusion de l'information	Création d'affiches, de supports « publicitaires »	2016 - 2020
Réflexion à propos du logement	Evolution de la base de données : - plafonner le montant des loyers de chambres - créer une catégorie réservée aux professeurs/chercheurs	Négociations avec le Service du logement de l'EPFL dans le but de trouver une solution commune	2016 - 2020
Travail : stratégie d'accroissement de l'offre	Prospection auprès d'entreprises de la région	- En collaboration avec le SOC, développement d'un réseau d'entreprises - Trouver les ressources nécessaires pour réaliser cet objectif	2017 - 2020

Lausanne, le 26 octobre 2015