UNIVERSITÉ D'OTTAWA

CENTRE DE SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE ÉTUDIANT

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Publié le 12 juin 2023

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

Ouvrir la voie : remarques du Dr Patrick Leclair 3

Fondation du Centre de santé et mieux-être : notre parcours 4

Une mission, une promesse 4

Retour sur le passé et regard vers l'avenir : bilan de l'année 5

Membres du comité de mise en œuvre 5

Membres du comité consultatif 6

Un leadership dynamique : l'équipe de direction 7

Un soutien englobant : le modèle du cercle de soins 8

Aperçu : l'année en chiffres et en statistiques 10

Un parcours complexe : les difficultés surmontées 16

Des données à l'action : les indicateurs clés de performance au service de l'amélioration 17

Un parcours semé d'embûches : les difficultés surmontées 18

Ouvrir la voie : remarques du Dr Patrick Leclair

Je suis heureux de présenter le rapport annuel du Centre de santé et mieux-être étudiant de l'Université d'Ottawa. En tant que directeur médical du Centre, je suis fier d'annoncer que la dernière année a été marquée par des progrès et des réalisations remarquables.

Comme vous le savez, la santé et le bien-être de notre communauté étudiante sont au centre de nos priorités. Nous reconnaissons que le succès scolaire repose sur une bonne santé mentale et physique, et nous avons à cœur d'offrir aux étudiantes et étudiants le soutien dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs. Mais pour bien saisir les particularités de l'année écoulée, il faut également tenir compte du contexte général.

Le système de soins de santé du Canada connaît des difficultés sans précédent : les temps d'attente s'allongent, le personnel est surchargé, et la demande ne cesse d'augmenter. Dans ce contexte, le Centre de santé et mieux-être étudiant a un rôle à jouer dans l'offre de soins accessibles, pertinents et de qualité à la population étudiante.

Le temps d'attente moyen dans notre centre est de dix jours pour des soins physiques, et d'environ quatre jours pour des soins de santé mentale. Les personnes en crise sont vues dans les 24 heures. Ce sont des chiffres impressionnants, quand on les compare à ceux de la communauté. Nous les devons au travail acharné et au dévouement de notre personnel, qui a œuvré sans relâche pour intégrer de nouveaux systèmes, simplifier les processus et veiller à ce que les étudiantes et les étudiants reçoivent les soins dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Nous sommes déterminés à nous inspirer de ces réussites pour continuer à offrir les meilleurs soins possibles à la population étudiante. J'espère que le présent rapport vous donnera une idée des progrès réalisés, des défis surmontés et des possibilités qui se dessinent à l'horizon.

Respectueusement,
Dr Patrick Leclair
Directeur médical, Centre de santé et mieux-être étudiant de l'Université d'Ottawa

Fondation du Centre de santé et mieux-être : notre parcours

Il y a un an, nous avons entrepris de bâtir un espace qui non seulement offrirait des soins médicaux d'une qualité exceptionnelle, mais favoriserait aussi le sentiment d'appartenance et le bien-être.

Pour y arriver, nous avons consulté la population étudiante, le personnel enseignant et non enseignant et les spécialistes du domaine, veillant à peaufiner le moindre détail – jusqu'au mur végétal, qui rappelle l'importance de la nature, de la culture et des connexions. Afin que le Centre représente réellement l'esprit de notre communauté, nous avons placé la population étudiante au cœur de toutes nos décisions. Notre équipe est reconnaissante d'avoir pu donner corps à sa vision cette année. Nous espérons que le Centre continuera d'inspirer la communauté et de montrer le pouvoir de la collaboration, de la compassion et de l'engagement à l'égard de la santé et du bien-être – pour nous-mêmes comme pour les gens qui nous entourent.

« Le nouveau centre a l'air vraiment très bien! J'ai hâte d'en profiter pour la suite de mes études. »

Notre mission et notre promesse

Notre mission

Nous offrons des services bilingues de soins médicaux, en santé mentale et des services en promotion de la santé aux étudiantes et étudiants de l'Université d'Ottawa pour favoriser leur bien-être et leur succès scolaire.

Notre engagement

En tant que fournisseurs de soins responsables, nous avons à cœur la santé de la population étudiante. Notre approche, fondée sur les sept piliers du mieux-être, vise à promouvoir le bien-être général. Cette promesse guide toutes nos actions et décisions.

Nous nous engageons à :

- offrir des soins de santé intégrés grâce à une équipe multidisciplinaire qui collabore dans le même espace et utilise les mêmes technologies, processus et politiques;
- créer un environnement sécuritaire où les étudiantes et étudiants peuvent échanger, apprendre et recevoir des soins;
- enrichir l'expérience d'apprentissage en offrant des possibilités de stage dans nos facultés et départements tout en assurant la qualité de la supervision par nos professionnelles et professionnels de la santé.

Bilan de l’année

Durant sa première année, le Centre a offert plus de 36 000 rendez-vous – dont 14 983 en santé mentale – à plus de 10 000 étudiantes et étudiants. Chez les personnes ayant réussi à obtenir un rendez-vous, le taux de satisfaction s’élève à 86 %.

Toutefois, nous savons que beaucoup n’ont pas réussi à prendre rendez-vous sur la plateforme en ligne; c’était d’ailleurs la lacune principale mentionnée dans le questionnaire de satisfaction. Même s’il est possible de prendre rendez-vous directement auprès du Centre, il se peut que les personnes rejetées par le système (qui limite le nombre de rendez-vous offerts par jour) n’aient pas essayé cette option, découragées ou frustrées par l’outil en question.

Avec l’aide du comité consultatif, qui comprend des membres de la communauté étudiante, nous avons travaillé avec diligence pour améliorer l’accès aux services. Nous avons repéré les lacunes, modifié les messages automatiques, permis aux étudiants et étudiantes de fixer plus à l’avance un rendez-vous (nous avons modifié ce délai deux fois plutôt qu’une), embauché davantage de médecins et reconverti des salles pour maximiser l’espace. Malgré tout, nous pouvons encore faire mieux. En fait, c’est avec enthousiasme que nous pouvons aujourd’hui annoncer que nous allons intégrer les locaux adjacents pour ajouter 15 salles supplémentaires au Centre. Cette expansion, prévue pour début 2024, nous aidera à répondre à la demande de rendez-vous et à offrir à encore plus d’étudiantes et d’étudiants les soins dont ils ont besoin.

Même si les planchers du Centre sont polis et ses murs, ornés d’œuvres étudiantes, nous avons encore parfois l’impression d’être « en construction »; car nous visons l’excellence en tous points.

L’expertise en action : collaborer pour réussir

Le comité de mise en œuvre a joué un rôle crucial dans l’ouverture du nouveau Centre de santé et mieux-être étudiant : ses efforts acharnés et son dévouement sans faille ont assuré le bon déroulement du processus, du début à la fin. Durant l’année précédant l’ouverture, ses membres ont travaillé sans relâche pour consulter les parties prenantes et superviser les rénovations et l’aménagement de l’espace. Sans eux, le campus n’aurait jamais pu bénéficier d’un centre aussi efficace et complet en un an à peine.

« Continuez votre travail exceptionnel. Un gros merci à toute l’équipe! »

Leur excellent travail et leur engagement indéfectible pour la santé et le mieux-être étudiants témoignent du dévouement de l’Université envers la population étudiante.

Membres du comité de mise en œuvre

- Rachelle Clark, Affaires étudiantes
- Patrick Leclair, Affaires étudiantes
- Sandra Bellini, Affaires étudiantes
- Ariane Thibault, Affaires étudiantes
- Daniel Trottier, TI
- Martin Bernier, TI
- Marcel Labelle, Finances
- Marc Rioux, Affaires étudiantes – Finances
- Philippe Dufresne, Affaires étudiantes – Ressources humaines
- Tracy Lachance, Bureau de l’accès à l’information et de la protection de la vie privée
- Philippe Rochette, Bureau de l’accès à l’information et de la protection de la vie privée
- André Bourbonnière, Bureau de la gestion du risque
- Elizabeth Kristjansson, conseillère spéciale en santé mentale
- Geoffrey Frigon, Service des immeubles
- Kathryn Prud’Homme, Bureau du secrétaire général
- Eileen Barak, Communications stratégiques
- Annie-Claude Bastien-Lessard, Affaires étudiantes – Marketing et communications
- Josaphat Joseph, Affaires étudiantes
- Patrick Charrette, Communications stratégiques
- Philippe Roy, Approvisionnements

Membres du comité consultatif

- Warsama Ahmed, directeur général, GSAÉD
- Christina Charles, commissaire à l'équité et à la vie étudiante, GSAÉD
- Chelsey-Lynn Rousselle, commissaire à la revendication, SÉUO
- Sana Almansour, étudiante
- Ana Radar, étudiante
- Xiwen Lui, étudiante
- Elizabeth Kristjansson, conseillère spéciale en santé mentale
- Natalie Morris, responsable des services d'appui aux étudiantes et étudiants internationaux
- Agnes Grudniewicz, professeure
- Rebecca Lloyd, professeure
- Michel Labrosse, professeur
- Rachelle Clark, directrice principale, Santé, mieux-être et soutien étudiant
- Patrick Leclair, directeur médical, Centre de santé et mieux-être étudiant
- Cindy Miron, gestionnaire, Centre de santé et mieux-être étudiant
- Jennifer Keays, gestionnaire, Sensibilisation, promotion et prévention en matière de santé
- Andrée-Anne Maranda, directrice associée, Services de psychothérapie et santé mentale
- Mélissa Lafrance, gestionnaire, Services de psychothérapie et santé mentale
- Layal Dleikan, gestionnaire, Services de psychothérapie et santé mentale
- Jaclyne Mooney, gestionnaire, Soutien à la communauté étudiante
- Ariane Thibault, spécialiste principale, Affaires et planification

Le comité consultatif a été – et continue d'être – essentiel au Centre de santé et mieux-être étudiant : il fait valoir les voix de la communauté étudiante dans la prise de décisions. Son mandat englobe tous les aspects des activités quotidiennes du Centre, y compris les services à la population étudiante, les politiques et procédures, les indicateurs clés de performance et l'amélioration de la qualité. Le comité a joué un rôle important dans la mise en œuvre, la stabilisation et les activités du Centre depuis le tout début, avançant des conseils et des recommandations qui favorisent l'amélioration continue. En diffusant les connaissances, la recherche et l'expertise dans le domaine de la santé et du mieux-être, il aide le Centre à réaliser sa mission et contribue au développement et à l'expansion d'un réseau de partenaires et de collaborateurs au sein de la communauté universitaire.

Bâtir une équipe solide

Nous avons demandé aux étudiantes et étudiants ce qu'ils souhaitaient le plus pour le nouveau Centre de santé et mieux-être. Leur réponse : « un espace sécurisant sur le plan psychologique ». Les services de santé et de mieux-être se doivent d'être accueillants, inclusifs et sécurisants. Pour cette raison, nous tenons à ce que notre équipe reflète la diversité de la population étudiante.

Nous offrons aussi des possibilités d'apprentissage formelles et informelles, comme des dîners-causeries, où nous abordons la création d'un espace sécurisant sur le plan psychologique, l'adoption d'un langage inclusif, le TDAH ainsi que des séances sur les sujets de santé touchant les étudiant et le développement de partenariats clés à l'Université d'Ottawa et dans la communauté.

Nous croyons aussi qu'il est important de prendre le pouls de notre personnel : pour bien servir la population étudiante, les employées et employés doivent bien se porter. Par conséquent, nous leur demandons de remplir un questionnaire de satisfaction. Les commentaires obtenus nous permettent de modifier notre approche lorsque possible, et d'améliorer la satisfaction et l'engagement du personnel.

Notre équipe est fière d'annoncer que 92 % des étudiantes et étudiants ont indiqué se sentir inclus et 93% se sont sentis accueillis dans notre centre. Ceci est en grande partie grâce à notre équipe multidisciplinaire composée des membres suivants :

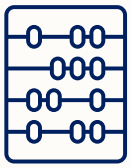
17 psychothérapeutes

1 psychiatre

6 médecins

4 agentes et agents, Santé et mieux-être

2 agentes et agents d'accueil en santé mentale



1 infirmière praticienne ou infirmier praticien

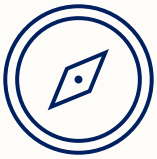
3 médecins en santé mentale

1 spécialiste de la promotion de la santé

1 psychologue

3 infirmiers et infirmières

2 aides à la navigation du système



Personnel étudiant (en grand nombre)

Un soutien englobant : le modèle du cercle de soins

Au Centre, nous adoptons une approche complète et coordonnée cadrée sur le modèle du cercle de soins. Nous mettons à profit l'expertise de diverses sous-équipes, notamment pour la santé physique et mentale, la promotion de la santé et la prise en charge des cas non cliniques.

Notre équipe de **santé physique** offre entre autres des services de vaccination, de prise de sang, de renouvellement de prescription et de dépistage des maladies transmissibles.

« L'infirmière m'a offert un très bon service. J'ai pu obtenir les renseignements nécessaires et connaître les vaccins requis par ma faculté. Elle m'a même indiqué les mesures à prendre pour compléter mon dossier d'immunisation. »

Notre équipe de **psychothérapie et de santé mentale** offre des services confidentiels ainsi qu'un espace sans jugement permettant d'explorer de nouvelles façons de voir les choses et d'accroître sa résilience.

Notre équipe de **promotion de la santé** vise à offrir une éducation à la santé axée sur la prévention pour optimiser le mieux-être étudiant et le succès scolaire.

Enfin, notre équipe de **prise en charge des cas non cliniques** offre des services aux étudiantes et étudiants ayant des besoins complexes.

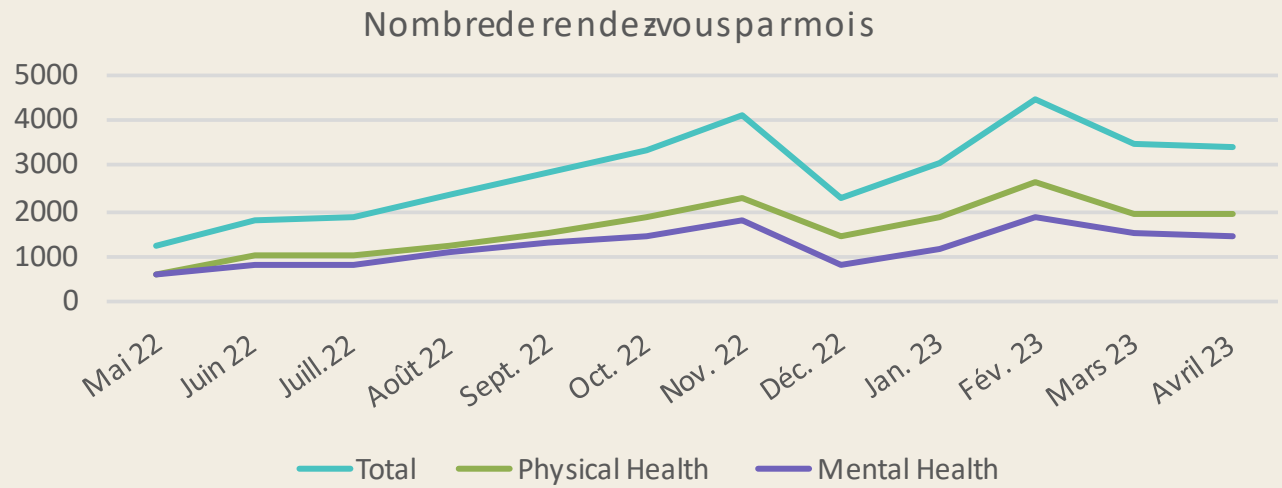
« [...] la personne à l'accueil était très serviable, et le médecin, très sympathique, dégageait aussi une impression de compétence et de professionnalisme. »

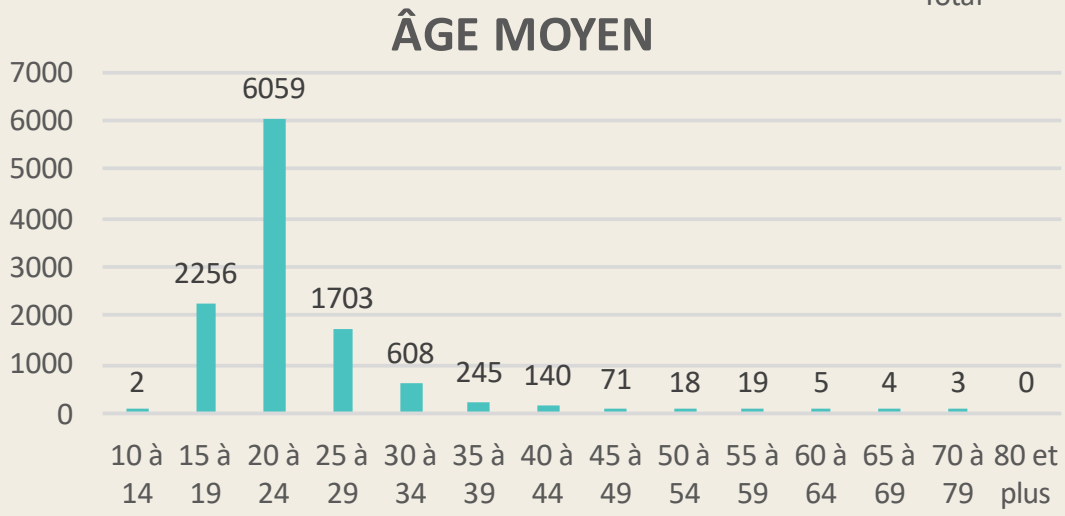
APERÇU ET SATISFACTION ÉTUDIANTE

CENTRE DE SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE ÉTUDIANT

TOTAL DES RENDEZ-VOUS

36 700





NOMBRE D'UTILISATRICES ET UTILISATEURS UNIQUES **10 141**

TAUX DE SATISFACTION GÉNÉRALE **86%**

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE LA MODALITÉ DE LEUR CHOIX **97%**

92 % **POURCENTAGE D'ÉTUDIANTS SE SENTANT INCLUS**

93 % **POURCENTAGE D'ÉTUIDANTS SE SENTANT EN SÉCURITÉ**

Rendez-vous en function du statut de résidence

RÉSIDENCE	RENDEZ-VOUS	%
CDN	24410	66.43%
INTL	11470	31.22%
UNKNOWN	864	2.35%

COMPARAISON ENTRE FACULTÉS

FACULTÉ	RENDEZ-VOUS	%	PROPORTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE
Faculté des sciences sociales	9070	24.68%	22.20%
Faculté des sciences de la santé	5636	15.34%	10.27%
Faculté des sciences	5158	14.04%	10.86%
Faculté de génie	4468	12.16%	12.52%
Faculté des arts	4150	11.29%	11.48%
École de gestion Telfer	2941	8.00%	9.77%
Faculté de médecine	1421	3.87%	6.73%
Faculté de droit	1637	4.46%	4.33%
Étudiant.e.s libres	820	2.23%	4.18%
Faculté d'éducation	769	2.09%	5.52%
Inconnu	523	1.42%	
Faculté des scienceshumaines (Université Saint-Paul)	106	0.29%	1.37%
Faculté dedroit canonique (Université Saint-Paul)	20	0.05%	0.31%
Faculté dephilosophie (Université Saint-Paul)	19	0.05%	0.18%
Faculté dethéologie (Université Saint-Paul)	6	0.02%	0.28%
TOTAL	**36744**	**100.00%**	**100.00%**

SANTÉ PHYSIQUE

NOMBRE DE RENDEZ-VOUS

19 280

PRINCIPALES RAISONS DE CONSULTER

RAISONS
Prescription ou référence
Vaccination/injection *
Test sanguin ou imagerie médicale
VPH vaccin
Troubles reliés à la peau
Infections transmisses sexuellement et par le sang (IMTSS)
Fièvre, toux, rhume, essoufflement ou symptômes de la grippe
Muskulosquelettique (cou, dos, membre)

** Y compris les exigences d'immunisation des étudiants avant d'entrer dans un milieu clinique.*

SANTÉ MENTALE

NOMBRE TOTAL DE RENDEZ-VOUS

14 983

PRINCIPAUX TYPES DE RENDEZ-VOUS

CATÉGORIE DE RENDEZ-VOUS
Psychothérapie
Évaluation initiale en santé mentale
Visite médicale en santé mentale
Visite médicale en santé mentale avec spécialiste
Psychologue
Psychiatre

VENTILATION DES MODALITÉS

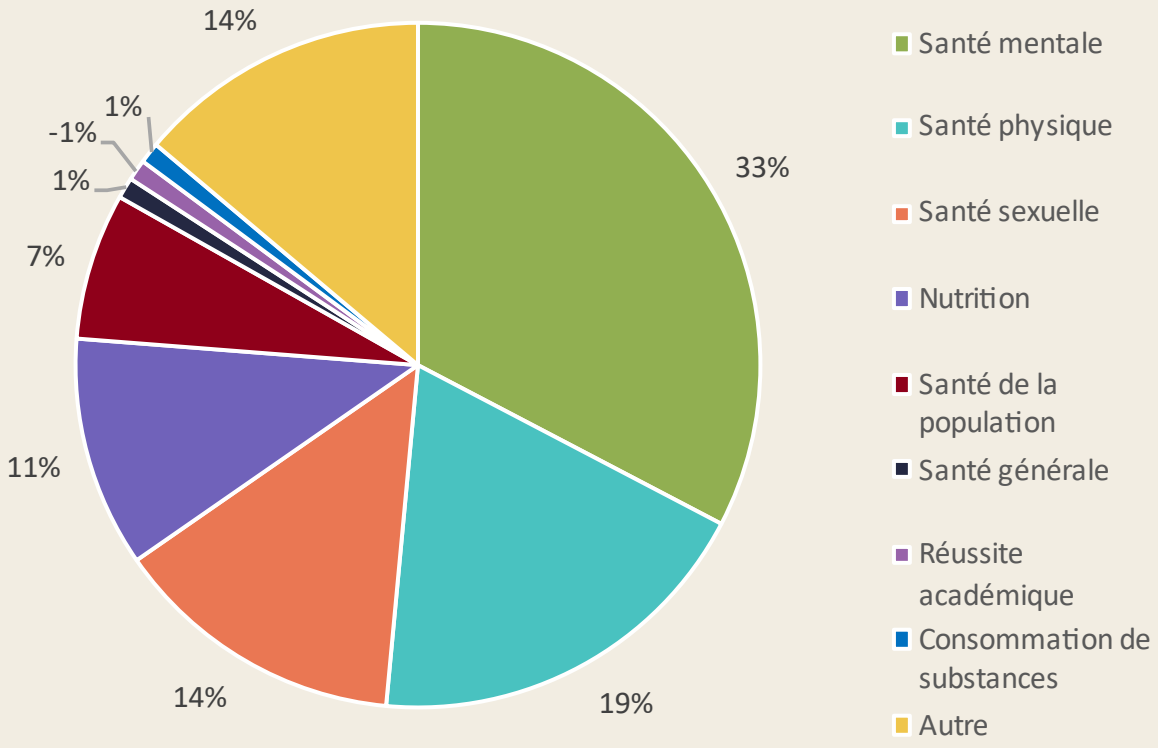
MODALITÉ	RENDEZ-VOUS	%
En personne	3 362	44,05 %
En ligne	4 271	55,95 %

GROUPES THÉMATIQUES

- Groupe de soutien pour les étudiantes et étudiants de cycle supérieur
- Groupe de soutien pour les étudiantes et étudiants noirs, autochtones et de couleur
- Groupe de soutien pour les étudiantes et étudiants noirs
- Groupe de thérapie cognitive fondée sur la pleine conscience
- Groupe de soutien pour le TDA/TDAH
- Groupe des étudiantes et étudiants internationaux
- Compétences de régulation émotionnelle

PROMOTION DE LA SANTÉ

SUJETS ABORDÉS



INTERACTIONS PAR CLAVARDAGE
1 082

INTERACTIONS DE SENSIBILISATION
26 550

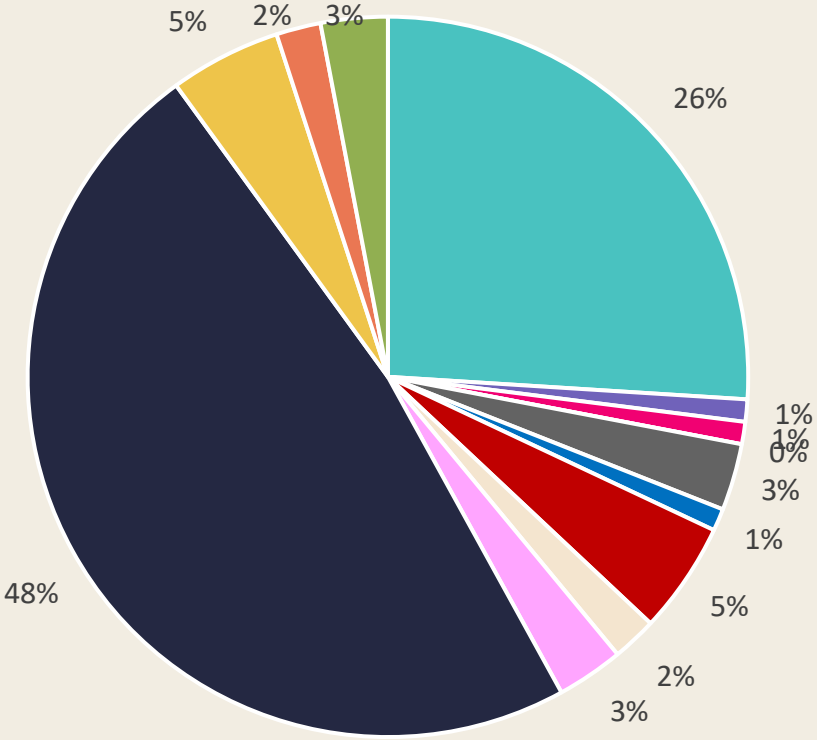
INTERACTIONS DANS LE SALON DU MIEUX-ÊTRE
23 920

GESTION DES CAS (SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS)

TOTAL DES RENDEZ-VOUS 1 975

TOTAL DES CAS 1 235

QUESTIONS ABORDÉES



- Académique
- Agression / Violence domestique / Discrimination / Harcèlement
- Comportement
- Drogues et alcool
- Dynamiques familiales / Décès d'un proche
- Familial ou relationnel
- Financier
- Intégration à l'Université
- Intégration au Canada / Immigration
- Santé mentale / Bilan de santé

Un parcours complexe: les difficultés surmontées

La gestion d'un centre de santé et de mieux-être comporte certains défis, et le nôtre ne fait pas exception. Il a notamment fallu composer avec la forte demande pour nos services, signe que le Centre joue un rôle essentiel pour notre communauté. Malgré les contraintes d'espace, notre équipe étudie activement de nouvelles façons d'augmenter sa capacité pour répondre aux besoins des étudiantes et étudiants, et demeure déterminée à offrir des soins de qualité supérieure.

Dans le contexte actuel, il n'a pas non plus été facile de recruter des professionnelles et professionnels de la santé et du mieux-être. La pénurie de personnel qualifié nous a compliqué la tâche : il a été très difficile de dénicher des candidatures qui répondaient à nos besoins, et la concurrence est féroce.

Heureusement, l'Université d'Ottawa offre un milieu de travail dynamique et enrichissant, qui attire des talents d'exception.

Des données à l’action : les indicateurs clés de performance au service de l’amélioration

Pour assurer une évaluation efficace et une amélioration continue de nos services, nous avons établi avec le comité consultatif un ensemble d’indicateurs clés de performance dans les catégories suivantes :

- Offrir des services de santé intégrés, bilingues et faciles d’accès.
- Favoriser l’utilisation de l’application pour la prise de rendez-vous et les rappels.
- Créer un environnement sécuritaire et inclusif pour la population étudiante et le personnel.
- Favoriser le mieux-être et le bien-être étudiants ainsi que le succès scolaire.
- Assurer la stabilité et la viabilité financières du Centre.

Nous reconnaissons que nous n’atteindrons peut-être pas tous nos objectifs de rendement dans la première année, mais nous avons espoir d’être en voie d’assurer la satisfaction de nos gens et la viabilité de nos installations.

C’est atteint

Le Centre, situé dans un emplacement accessible, offre des services dans les deux langues officielles pour venir rapidement en aide aux étudiantes et étudiants en détresse. La majorité des personnes ayant utilisé l’application pour prendre rendez-vous sont satisfaites, et des rappels automatisés sont envoyés pour réduire les oublis. Le processus, efficace, utilise un maximum de deux points de contact, et le personnel a reçu une formation en matière d’équité, de diversité et d’inclusion. Les utilisatrices et utilisateurs ont indiqué se sentir accueillis, inclus et sécurisés, tant avec le personnel qu’avec les professionnelles et professionnels de la santé. Le Centre a obtenu un haut taux de satisfaction pour les étudiantes et étudiants en sciences de la santé accueillis en stage. Sur le plan financier, l’équipe est heureuse d’annoncer avoir respecté les budgets prévus, tant pour la rémunération que pour les dépenses d’exploitation.

Progrès en cours

Même si les temps d’attente pour l’obtention d’un rendez-vous sont plus longs que prévu, nous avons considérablement amélioré le processus, notamment en élargissant la fenêtre de réservation pour assurer l’ajout quotidien de nouveaux rendez-vous. Toutefois, la satisfaction étudiante à l’égard du processus de prise de rendez-vous laisse encore à désirer. Nous travaillons à d’autres améliorations qui, nous l’espérons, remédieront au problème en augmentant la capacité et en offrant plus de rendez-vous.

Nous continuions d’y travailler

Les étudiantes et étudiants en situation de crise de santé mentale reçoivent une aide en moins de 24 heures. Les étudiantes et étudiants demandant un premier rendez-vous avec une ou un psychothérapeute sont vus dans un délai de neuf jours. Bien que ces délais d'attente soient exceptionnels par rapport à ceux dans les centres communautaires ou les établissements de santé publique, nous nous engageons à améliorer l'accès à tous les services de santé mentale offerts au Centre de santé et de mieux-être étudiant. Cela inclut la priorisation des individus en fonction de leurs besoins.

Regard vers l’avenir

Notre toute première année terminée, nous devons maintenant penser à l’avenir. Nous reconnaissons que la santé et le mieux-être étudiants continueront à évoluer après la pandémie; par conséquent, pour bien servir la communauté étudiante, nous privilégions la flexibilité à la constance et l’innovation aux moules prédéfinis.

Nous maintiendrons notre approche proactive axée sur l’éducation et la prévention. Avec les facultés et la communauté étudiante, nous travaillerons à la création d’un milieu empreint de solidarité et de compassion. Nous continuerons aussi d’investir dans des solutions novatrices, qui faciliteront la prise de rendez-vous et l’accès aux services, pour améliorer l’expérience.

Alors que notre première année est derrière nous, nous nous appuierons sur notre expérience et sur la rétroaction de la population étudiante et de nos collègues pour progresser. En parfaite conformité avec les priorités établies dans Transformation 2030, la Charte de l’Okanagan et la Norme nationale du Canada sur la santé mentale et le bien-être pour les étudiants du postsecondaire, nous nous efforcerons d’encourager la compassion et le mieux-être au sein du campus. Au cours de la deuxième année, nous explorerons les occasions afin d’intégrer d'autres services au sein du secteur de la santé, du mieux-être et du soutien étudiants, créant ainsi un accès fluide aux services offerts pour les étudiants.

Et plus que tout, nous ne dévierons pas de notre mission de favoriser le succès scolaire, et nous attendons la suite avec impatience.

Rachelle Clark

Directrice principale, Santé, mieux-être et soutien étudiant