

# Rapport du comité de planification stratégique



Déposé par Elizabeth Perez  
Mai 2021



---

## RAPPEL DES OBJECTIFS ET DU PLAN

---

### Objectif

Revoir la mission, structure organisationnelle et mode de gouvernance de l'AQRAFE afin de s'assurer qu'ils soient adaptés aux besoins et à la réalité du 21e siècle.

### Pourquoi cette révision maintenant?

- Limite des ressources financières et humaines
- Évolution des processus de l'AFE
- Évolution des bureaux de l'aide financière des établissements, ajout de responsabilités et d'objectifs (par exemple, bourses d'études, éducation financière, etc.)

### Le Plan

#### Trois étapes de collecte d'information

- Sonder les membres par rapport à leurs besoins et les priorités de l'association
- Effectuer une analyse de la structure actuelle de l'AQRAFE, son mode de gouvernance, objectifs, livrables, etc.
- Avoir un aperçu des modèles existants dans d'autres provinces et au Québec et comprendre la structure et le fonctionnement de celles-ci ainsi que de l'association canadienne

#### Analyse et développement de recommandations

- Faire le lien entre les résultats de la collecte d'information
- Communiquer avec les membres de l'exécutif et les membres de l'association
- Développer des propositions / recommandations, incluant l'impact sur le budget, les ressources humaines, le rôle de l'exécutif et l'implication des membres
- Tester certaines idées qui peuvent émerger pendant le processus

## Étapes effectuées

L'intention au départ était de déposer un rapport avec des recommandations aux membres lors de l'AGA de l'automne 2020. Malheureusement la pandémie a provoqué des retards importants au projet. Les résultats préliminaires du sondage et quelques éléments de réflexion ont été présentés aux membres le 20 novembre 2020 et certaines étapes prévues ont été simplifiées ou mises de côté. Ce rapport représente une réflexion basée sur les étapes suivantes :

- Développement du cadre, du plan et de l'échéancier et l'approbation de l'exécutif
- Sondage auprès des membres
- Analyse structurelle et historique de l'AQRAFE
- Aperçu de deux modèles existants
- Analyse des résultats du sondage en juxtapositions avec la structure de l'AQRAFE et les modèles existants et en considérant les enjeux et défis identifiés par les membres de l'exécutif.

***« Il serait souhaitable, suite au dépôt de ce rapport au Comité exécutif, d'y apporter les ajustements nécessaires et de présenter les recommandations aux membres au printemps 2021. » – Elizabeth Perez***

---

## CONSTATS, ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION ET RECOMMANDATIONS

---

### Le point de départ et quelques constats généraux

L'AQRAFE est une association en santé. Sa mission est cohérente et elle alignée avec les attentes des membres. En fait, les membres ont identifié trois priorités qui sont parfaitement liées aux objectifs de l'association et ces objectifs ressemblent de près celles de deux associations actives dans le même domaine.

Les recommandations dans ce rapport visent simplement à améliorer l'efficacité et l'impact de cette association et de rehausser la perception de sa plus-value pour ses membres et le milieu dans lequel elle œuvre. Afin de faciliter l'organisation des recommandations, la raison d'être de l'AQRAFE peut être simplement divisée en deux grands volets : l'action politique et le soutien aux membres.

La mise en place ou non des recommandations dans ce rapport, dépendra de la disponibilité de ressources humaines et financières et de la volonté et l'adhésion des membres de l'association et de l'exécutif. Il faut également souligner que le contexte a un impact important sur le fonctionnement de l'AQRAFE et plusieurs facteurs externes que l'association ne contrôle pas peuvent influencer son travail.

### Recommandations

Les recommandations sont regroupées selon trois axes: le mode de fonctionnement et gouvernance de l'AQRAFE et les deux grands volets nommés ci-dessus – l'action politique et le soutien aux membres.

## Axe 1 - Mode de fonctionnement et gouvernance

### Constats

- Presque tout le travail de l'association repose sur les membres de l'exécutif.
- L'équipe de l'exécutif est plus petite que celle d'autres associations (7 vs 13).
- L'association a 71 membres et la cotisation pour le premier membre d'un établissement coûte 100\$. Ceci est moins que les frais exigés par les deux autres associations analysées; 125\$ et 250\$ pour OASFAA et l'ACRAFE, respectivement.
- L'association a un solde bancaire positif de 13 703,08\$ (2 mars 2021).
- Le site web ne semble pas être un lieu d'échange ni un endroit où les membres consultent des informations.
- Les membres attachent beaucoup d'importance à l'AQRAFE, mais semblent avoir des contraintes qui limitent leur capacité d'y consacrer plus de temps.

*Un enjeu souvent soulevé par les membres de certains établissements, particulièrement les Cégeps, est en lien avec la taille des équipes. Ceci est clairement reflété par les résultats du sondage; aucune des équipes des Cégeps n'a plus que cinq employés et la plupart en ont un ou deux; dix universités ont entre deux et six employés. Par contre, quatorze universités en ont plus de dix.*

*Même si la taille des équipes a une corrélation avec le nombre d'étudiants inscrits, un très grand pourcentage des membres offre les cinq services suivants : Gestion AFE, dépannage, Programmes études-travail, Prêts autres provinces (sauf les Cégeps pour ce dernier) et Bourses. Ceci constitue une charge de travail appréciable.*

*Seulement 15% des membres indiquent vouloir devenir membre de l'exécutif et 13%, prendre en charge un sous-comité ou des rencontres avec les paires. Par contre, 56% indiquent vouloir « participer » aux activités.*

## Recommandations

- Ajouter un poste au comité exécutif
- Ajuster les titres et descriptions des postes de l'exécutif afin d'intégrer un nouveau poste et de redistribuer les responsabilités
- Ajouter la responsabilité suivante: création d'un plan annuel pour le soutien aux membres (développement professionnel et réseautage)
- Créer, au besoin, des sous-comités de travail, avec des mandats très précis et réalisables sur une courte période
- Considérer augmenter les cotisations afin de pouvoir couvrir les frais de ressources humaines.
- Embaucher du personnel pour soutenir le travail de l'exécutif

***« Une proposition pourrait être de commencer avec un contrat de courte durée sur un projet précis, par exemple la réorganisation du site web, ou encore d'offrir des contrats ponctuels pour écrire des avis ou positionnement. Certaines associations offrent aussi un forfait à l'université d'attache pour libérer le président. » - Elizabeth Perez***

## Axe 2 - Représentation politique

### Constats

- La représentation politique est perçue comme une des grandes priorités de l'AQRAFE, ses membres possèdent l'expertise requise et l'association est reconnue pour cette expertise.
- Des membres de l'AQRAFE sont actifs au sein du comité de dérogation, mais ne représentent pas « officiellement » l'association sur ce comité.
- Des membres de l'AQRAFE sont actifs au sein de comités officiels de l'AFE (ex. Comité conjoint), mais la fréquence des rencontres est déterminée par le ministère.
- L'association semble avoir de bonnes relations avec les représentants du ministère.
- Le travail de l'AQRAFE n'est pas visible de l'externe (les hauts dirigeants des établissements membres, les associations étudiantes, etc.).
- L'AQRAFE se trouve souvent en mode « réactif » aux règlements, procédures, etc.

***« L'action politique nécessite une veille constante des politiques et procédures des programmes gouvernementaux et la rédaction d'avis et prise de position, la participation aux comités ou tables gouvernementaux et des liens relationnels avec des représentants gouvernementaux et des associations étudiantes, beaucoup de patience puisque les changements et redressements de problématiques prennent du temps... » - Elizabeth Perez***

## Recommandations

- Continuer de réagir face aux politiques et règlements et de maintenir les liens de travail en place.
- Accroître la présence de l'AQRAFE sur la place publique.
- Développer un rapport annuel à partager avec des partenaires (ex, année en revue, impact de certaines mesures sur les populations étudiantes, etc.).
- Songer embaucher, de façon ponctuelle, une personne possédant l'expertise requise pour effectuer des veilles et rédiger les documents requis (ou soutenir les membres de l'exécutif dans cette tâche).

## **Pourquoi ces recommandations?**

- Assurer l'accessibilité et l'impact des programmes de soutien financier et assurer qu'ils soient arrimés aux besoins évolutifs des étudiants.
- Minimiser les confusions et difficultés procédurales pour les étudiants et les intervenants.
- S'assurer que les exigences envers nos établissements soient réalistes et conformes avec nos capacités et nos valeurs.
- Pouvoir sensibiliser, au besoin, nos établissements de leur impact sur notre fonctionnement et sur les étudiants.
- Assurer que l'AQRAFE soit perçue comme un partenaire incontournable en ce qui concerne l'aide financière aux études et les domaines connexes.

### Axe 3 – Soutien aux membres

#### Constats

- Comme indiqué ci-dessus, 56% des membres indiquent vouloir participer aux activités.
- 67% des membres indiquent que la formation et le partage d'information doivent être des priorités de l'association.
- La plupart des membres indiquent vouloir participer à environ deux sessions de formation et deux rencontres de réseautage (rencontre de travail ou discussion) par année.
- Les thèmes de discussion les plus souvent cités : aide financière aux études, l'éducation financière, gestion des clientèles difficile, organisation des bureaux et Études-travail
- L'expertise pour mener des discussions sur la plupart de ces thèmes réside chez les membres de l'association.
- L'expérience de la pandémie a créé l'opportunité d'organiser des rencontres à distance; ces rencontres ont eu un franc succès.

#### Recommandations

- Accroître le nombre d'activités de réseautage et de développement professionnel et créer un plan annuel. Une proposition : offrir 4 à 6 sessions par année; une ou deux en présentiel et les autres à distance sur Zoom. Exemple, à distance : octobre, décembre, février et avril, en présentiel : novembre et mai.
- Les sessions du type, « discussions ouvertes » ou « communauté de pratique » sont relativement faciles à organiser et pourrait être menées par des membres de l'association qui ne sont pas sur l'exécutif.

- Acheter une licence Zoom pour l'association (pour les rencontres de l'exécutif, d'équipe de travail / sous-comité et séances avec les membres).
- Il pourrait avoir un sous-comité qui développe le plan annuel et qui prend en charge les sessions à distance afin de libérer les membres du comité exécutif. Ce comité devrait avoir un lien avec un des membres de l'exécutif.

---

## MOT DE LA FIN

---

L'AQRAFE est une association importante dans le domaine de l'accessibilité financière aux études et elle est reconnue pour son expertise par rapport aux programmes financiers gouvernementaux du Québec. En se dotant de ressources nécessaires et en effectuant des petits ajustements, elle pourra non seulement augmenter son impact dans le domaine du « financement des études » mais pourra aussi renforcer sa place en tant qu'acteur incontournable.

Note : les annexes offrent un complément d'information, comme suit :

- Annexe 1 : Analyse structurelle et historique de l'AQRAFE
- Annexe 2 : Analyse de modèles et comparaison
- Annexe 3 : Résultats du sondage

---

## ANNEXES

---

### Annexe 1 - Analyse structurelle et historique de l'AQRAFE

#### Historique

- 1998 : première constitution de l'ACRAFE – section Québec, le comité exécutif était composé de 4 membres (présidence, vice-présidence, trésorerie et secrétariat)
- Octobre 1999 : le comité exécutif de l'ACRAFE – section Québec se lance dans une campagne de recrutement pour bonifier le nombre de membres au sein de l'association. On propose de briser l'isolement, partage et échange de connaissances et compétences et faire entendre la voix des bureaux d'aide financière auprès de l'AFÉ.
- 1999 : représentation de la présidence auprès de l'AFÉ pour différents dossiers problématiques et proposer notre expertise et nos connaissances pour bonifier le programme d'aide financière
- 1999 : Participation des membres de l'ACRAFE – section Québec au colloque de la Fondation canadienne des bourses du millénaire.
- 2000 : problème de reconnaissance de l'association auprès des instances gouvernementales. Le MELS ne considère pas la légitimité de l'ACRAFE – section Québec (surtout qu'elle comporte une consonance canadienne dans son nom). On indique à l'association que l'interlocuteur doit être la CRÉPUQ.
- 2000 : représentation de la présidence auprès de la CRÉPUQ concernant la modification à venir du programme d'aide financière
- 2003 : production et transmission d'un mémoire de l'ACRAFE – section Québec au CCAFÉ en vue de la refonte du programme d'aide financière aux études

- 2003 : collaboration et participation active des membres de l'association à l'implantation du système Contact. Le modèle ontarien semble être la référence dans les échanges avec le MELS.
- 2004 : coupure de 100M\$ dans l'éducation, le programme d'aide financière est particulièrement touché (plus de prêts et moins de bourses). Représentation de la présidence de l'ACRAFE – section Québec auprès du ministre pour souligner l'inquiétude de la population étudiante.
- 2005 : création de l'AQRAFE et demande d'enregistrement du nom de l'association. Elle s'inspire de CASFAA.
- 2006 : premier projet de constitution de l'association. 4 officiers forment l'exécutif : présidence, vice-présidence, trésorerie et secrétariat.
- 2006 : participation des membres de l'AQRAFE au colloque de l'AFÉ
- 2006 : début des demandes du MELS à l'AQRAFE de fournir des candidatures pour le comité des demandes dérogatoires (Juliette Perri a manifesté son intérêt à ce moment).
- 2006 : participation de l'AQRAFE à un mandat de réorganisation des affichages dans Contact à la demande du ministre
- 2009 : participation des membres de l'association à un comité pandémie afin de fournir aux établissements d'enseignement des trousseaux pour travailler de la maison... 😊
- 2009 : modification à la structure du comité exécutif de l'AQRAFE. Un poste de président(e) sortant(e) est créé. Aussi, on modifie l'appellation de trois autres postes : le secrétariat devient vice-présidence affaires internes, la trésorerie devient vice-présidence aux finances et la vice-présidence devient vice-présidence aux affaires externes.

- 2011 : introduction de nouveaux sujets d'ateliers lors des rencontres annuelles des membres de l'AQRAFE (counseling étudiant, littératie financière, programme études-travail).
- 2011 : demande du comité régional des responsables du Saguenay de collaborer et échanger avec l'AQRAFE. Objectifs : briser l'isolement, partage d'expertise et de connaissances.
- 2012 : demande de responsables de bureaux d'aide financière de certains collèges publics de rejoindre l'AQRAFE.
- 2013 : Accueil de membres de collèges publics au sein de l'association
- 2014 : création de deux nouveaux postes d'officiers au sein du comité exécutif, vice-présidence aux affaires collégiales et vice-présidence aux affaires universitaires. Changement d'appellation pour le poste de vice-présidence aux affaires internes qui devient vice-présidence aux affaires internes et communications.
- L'historique général de l'association est bien résumé sur le site Internet : <http://aqrafe.ca/a-propos/histoire/>
- On y retrouve également la mission tel que souhaité par les membres jusqu'à maintenant : <http://aqrafe.ca/a-propos/mission/>

### Résumé de l'analyse structurelle et historique de l'AQRAFE

- Depuis sa création, l'association porte une couleur très marquée AFÉ. Ce sont les principaux enjeux, sujets de discussion et réalité qui touchent les membres.
- Les difficultés de communication, les incohérences et problèmes qui touchent le système et les différents échanges avec les représentants de l'AFÉ sont des thèmes récurrents.

- Depuis sa création, il y a des rencontres régulières entre les responsables de l'AFÉ et des représentants de l'AQRAFE. Les membres relèvent régulièrement les problématiques et anomalies et alimentent constamment l'AFÉ en ce sens.
- Les membres de l'association ont toujours été impliqués dans différents comités de l'AFÉ (conjoint, COPAR, COPARCO) ou ministériels (demandes dérogatoires, CCAFÉ).
- Les objectifs ciblés lors de la création de l'association demeurent encore et toujours d'actualité : briser l'isolement, partage d'expertise et de connaissances, représentation auprès de l'AFÉ.

## **Annexe 2 - Analyse de modèles et comparaison**

Afin de mieux comprendre les modèles potentiels pour la gouvernance de l'AQRAFE, une analyse de deux autres associations, ACRAFE et OASFAA, a été effectuée. Ces associations ont été choisies parce qu'elles ont des missions très semblables. Le plan au départ était d'effectuer l'analyse d'autres associations québécoises et canadiennes, mais ceci n'a pas eu lieu par manque de temps.

Ce document indique les objectifs et les compositions des comités exécutifs des trois associations et les compare.

*Note: Certaines informations sont fournies en anglais, afin de respecter les textes officiels de ces associations.*

## Objectifs et gouvernance des trois associations

### **ACRAFE: Association canadienne des responsables de l'aide financière aux étudiants**

The objectives of the Association shall be:

1. To promote the professional and educational development of its members.
2. To foster communication among student financial aid and awards personnel at postsecondary institutions in Canada with regard to need and merit-based programs.
3. To review all government financial assistance policies and administrative processes and, on behalf of our members, make recommendations for appropriate changes in student assistance programs to promote accessibility, affordability, support retention and encourage scholarship.
4. To initiate/conduct and/or support studies/research on financial aid, awards and financial literacy as required.
5. To cooperate with other agencies, councils, and/or groups as appropriate

Gouvernance :

#### Comité exécutif

- Président
- Vice-Président
- Délégué (Member-at-Large)
- Secrétaire
- Trésorier
- Président sortant
- Administrateur du site web

#### Autres membres du Conseil d'administration

- Sept délégués régionaux

## **OASFAA: Ontario Association of Student Financial Aid Administrators**

### Objectives

1. The Association shall be concerned with scholastic and need-based assistance programs available to the students of its member institutions, and their effect upon the financial well-being of students.
2. It shall work collaboratively with the Student Financial Assistance Branch of the Ministry of Training, Colleges and Universities.
3. It shall collect data, and design/deliver/facilitate professional development workshops and facilitate the exchange of information to promote learning for it's members.
4. It shall co-operate and maintain effective liaison with other agencies, councils and committees, as appropriate.
5. It shall act as a lobby group on issues related to scholastic or need-based assistance programs for our students.

### Gouvernance / Comité exécutif

*Note: cette association évoque la possibilité d'avoir une coprésidence*

- Président
- Président sortant
- Président du comité des politiques (Chair of the Policy Committee)
- Président du comité des procédures (Chair of the Procedures Committee)
- Président du développement professionnel (Chair of the Professional Development Committee)
- Président du comité de la technologie et des communications (Chair of the Technology and Communications Committee)
- Un représentant de chaque région
- Secrétaire
- Trésorier

## **AQRAFE : Association québécoise des responsables de l'aide financière aux étudiants**

### Objectifs

1. Analyser et évaluer les programmes gouvernementaux d'aide financière aux étudiants ainsi que les politiques et procédures en fonction des besoins et du bien-être des étudiants.
2. Favoriser les échanges et les communications entre les responsables des bureaux d'aide financière des établissements universitaires au Québec concernant les différents programmes d'aide financière aux étudiants
3. Promouvoir le développement professionnel de ses membres.
4. Collaborer avec tous les organismes ayant des intérêts communs avec l'Association.
5. Effectuer, au besoin, des études en matière d'aide financière aux étudiants.

### Gouvernance / Comité exécutif :

- Président
- Président sortant
- VP aux affaires externes
- VP Finances
- VP aux affaires internes et communications
- VP aux affaires universitaires
- VP aux affaires collégiales

## Comparaison des objectifs et modèles de gouvernance

### Mission et objectifs

Ces trois associations ont des missions très similaires : les trois sont axées sur le « financement des études », mettant un accent particulier sur les programmes gouvernementaux de prêts et bourses et un soutien aux membres. Le tableau suivant démontre qu'il y a très peu de différence entre les objectifs des trois associations, avec l'exception d'un objectif de l'OASFAA qui vise être un « lobby ».

<b>AQRAFE</b>	<b>OASFAA</b>	<b>CASFAA</b>
Analyser et évaluer les programmes gouvernementaux d'aide financière aux étudiants ainsi que les politiques et procédures en fonction des besoins et du bien-être des étudiants.	The Association shall be concerned with scholastic and need-based assistance programs available to the students of its member institutions, and their effect upon the financial well-being of students.	To review all government financial assistance policies and administrative processes and, on behalf of our members, make recommendations for appropriate changes in student assistance programs to promote accessibility, affordability, support retention and encourage scholarship.
Favoriser les échanges et les communications entre les responsables des bureaux d'aide financière des établissements universitaires au Québec concernant les différents programmes d'aide financière aux étudiants		To foster communication among student financial aid and awards personnel at postsecondary institutions in Canada with regard to need and merit-based programs.
Promouvoir le développement professionnel de ses membres.		To promote the professional and educational development of its members.
Collaborer avec tous les organismes ayant des intérêts communs avec l'Association.	It shall work collaboratively with the Student Financial Assistance Branch of the Ministry of Training, Colleges and Universities.  It shall co-operate and maintain effective liaison with other agencies, councils and committees, as appropriate.	To cooperate with other agencies, councils, and/or groups as appropriate
Effectuer, au besoin, des études en matière d'aide financière aux étudiants.	It shall collect data, and design/deliver/facilitate professional development workshops and facilitate the exchange of information to promote learning for its members.	To initiate/conduct and/or support studies/research on financial aid, awards and financial literacy as required.
	It shall act as a lobby group on issues related to scholastic or need-based assistance programs for our students.	

## Gouvernance

Ce tableau démontre que les trois associations ont des structures très similaires. Par contre, on remarque que les autres associations semblent avoir plus de membres « délégués ».

AQRAFE	OASFAA	CASFAA	COMPARAISON
Président	Président (ou co-présidents)	Président	même
Président sortant	Président sortant	Président sortant	même
VP finances	Trésorier	Trésorier	même
VP Affaires internes et communications	Secrétaire Président technologies et communications	Secrétaire Administrateur web	Un poste vs deux
VP affaires externes	Président comité des politiques		Est-ce des rôles comparables?
	Président développement professionnel	Délégué (Member-at-large; fonction en lien avec le dp)	Est-ce que le vp affaires internes a également ce rôle?
VP affaires universitaires	Directeurs régionaux (nombre ?)	Directeurs régionaux (7)	Le nombre de délégués régionaux augmente le nombre des membres des CA

### Remarques et éléments de réflexion

Les objectifs des trois associations sont très comparables. Il semble avoir quelques différences « sémantiques », mais en gros couvrent à peu près les mêmes thèmes.

Il semble que la plus grande différence se situe au niveau des membres de l'exécutif. Bien que la plupart des postes sont presque identiques, les deux autres associations semblent avoir accès à plus de ressources humaines avec les directeurs régionaux.

### Tâches révisées des membres de l'exécutif de l'AQRAFE (début 2021)

#### Président(e) – Yan Martel

- Coordonne les activités de l'Association;
- Préside les réunions de l'Association et de l'exécutif;
- Agit en tant que porte-parole officiel de l'Association ou délègue tout membre à cet effet;
- Détermine l'ordre du jour des réunions de l'Association et de l'exécutif;
- **Assure l'envoi des courriels officiels auprès des membres de l'Association;**
- **Transmet aux membres les avis de convocations aux réunions;**
- **Valide et transmet aux membres les comptes rendus des réunions de l'Association.**

### **Vice-président(e) aux affaires externes – Isabelle Dalceggio**

- Assume les fonctions du Président en son absence;
- Assume les fonctions du Vice-président, affaires internes et communications en son absence;
- Assure le suivi des différents comités et dossiers et en fait rapport à l'exécutif;
- Agit en tant que responsable de la logistique des réunions.
- **Établit et assure le maintien du réseau de communication de l'Association;**

### **Vice-président(e), finances – Pascale Desrochers**

- Reçoit la cotisation des membres, assume la responsabilité de la tenue du registre des adhésions et assure la mise à jour de la liste de distribution (PRAF) **et la liste des membres;**
- Effectue les transactions financières et tient à jour les registres comptables de l'Association;
- Dresse annuellement un bilan des états financiers de l'Association et en informe les membres lors de l'assemblée générale annuelle;
- Soumet les prévisions budgétaires annuelles en assemblée générale, afin de faire adopter le budget par les membres.

### **Vice-président(e), affaires internes et communications – Viviane Martel**

- Assume les fonctions du Vice-président, affaires externes en son absence;
- Rédige les comptes rendus des réunions de l'Association et de l'exécutif;
- Conserve les comptes rendus, les documents et la correspondance (**relève des courriels**);
- Transmet les documents ainsi que l'information à publier, puis les affiche sur le site Web de l'Association.

### **Vice-président(e), affaires collégiales – Anne Giroux**

- Assume la coordination des travaux des sous-comités de la section collégiale.
- **Établit, recrute et maintien du réseau des membres du secteur collégial de l'Association;**

### **Vice-président(e), affaires universitaires – Sébastien Dubé**

- Assume la coordination des travaux des sous-comités de la section universitaire.
- **Établit, recrute et maintien du réseau des membres du secteur universitaire de l'Association;**

### **Président(e) sortant(e) – Francis Brousseau**

- Assure la transition avec le nouveau président et les autres membres de l'exécutif.
- **Apporte son soutien, son expertise et l'historique de l'Association auprès du comité exécutif**

## Annexe 3 – Résultats du sondage

### Rappel de l'objectif et champs

Mieux comprendre les besoins, attentes et le potentiel d'implication des membres par rapport à l'AQRAFE.

Cinq sections, comme suit :

- Informations démographiques
- Priorités de l'AQRAFE
- Besoins (incluant les besoins dans le contexte de l'éducation à distance)
- Participation potentielle et habitudes
- Commentaires

### Participation au sondage

39 membres ont rempli le sondage au mois de juin 2020; 24 provenant d'établissements universitaires et 15 des Cégeps.

1. De qui relève l'équipe :

- Services aux étudiants : 34
- Affaires étudiantes : 3
- Service des finances :1
- Direction adjointe des études: 1

2. Nombre d'employés :

Les Cégeps :

- Peu de variation
- Tous = entre 1 et 5 employés
- 9 = seulement 1 employé
- 3 = de 1 à 3
- Nombre d'employés = corrélation directe avec nombre d'étudiants

Les universités :

- Tous entre 2 et 26 employés
- 0 universités = de 2 à 6
- 14 universités = plus de 10
- Nombre d'employés = corrélation directe avec nombre d'étudiants (c.-à-d., plus d'étudiants = plus d'employés)

3. Services offerts (en ordre de % du nombre qui l'offre):

- Gestion AFE : 39 / 100%
- Dépannage : 38/97%
- Programmes études-travail : 36/92%
- Prêts autres provinces : 35 /90%
- Bourses : 34 / 87%
- Éducation financière : 26 /67%
- Soutien aux étudiants en situation de handicap : 17/44%
- Prêts américains : 11/28%

4. Priorités de l'AQRAFE (en ordre d'importance et en regroupant des mêmes thèmes soulevés ) :

- Lien entre AFE et les établissements, représentation envers les instances gouvernementales : 33 /85%
- Formation et partage d'information : 26 / 67%
- Échange, réseautage entre membres : 20 / 51%
- Défendre et soutenir les membres : 6 / 15%

5. Thèmes de formation :

- Aide financière aux études : 35/90%
- L'éducation financière : 30/77%
- Gestion des clientèles difficiles : 30 / 70%
- Organisation des bureaux : 24 /64%
- Études-travail : 21/ 54%
- Autres provinces : 12 / 31%
- Autres (1 personne pour chaque thème)

Autres thèmes de formations :

- Les services donnés en télétravail
- Les demandes de dérogation
- Le soutien aux clientèles étrangères
- Amélioration des programmes, partage des bonnes pratiques
- Gestion des bourses d'études, gestion de programmes de dépannage et d'aide d'urgence

6. Fréquence souhaitée de formations :

- 24 répondants = 2 fois par année
- 9 = 1 fois par année
- 4 = 3 fois par année
- 2 = 1 ou 2 fois par année

7. Rencontres de travail ou discussion avec collègues : (en ordre décroissant; nombre de fois indiqué)

- Membres des équipes affectées à l'AFE : 29
- Membres ayant les mêmes fonctions que moi (directeurs, coordonnateurs, conseillers, etc.) : 24
- Membres d'établissements similaires et/ou de même taille que le mien : 21
- Membres des équipes affectées aux bourses : 12
- Membres des équipes affectés aux prêts canadiens et des autres provinces : 9
- Autres, mentionnés une fois : conseiller programmes fédéraux (ex PCUE), communications constantes et échanges de courriels, technologie pour le télétravail, éducation financière
- Pas d'intérêts : 3 (1= déjà en cours)

8. Fréquence souhaitée des rencontres de travail ou discussion avec collègues :

- Une fois par année = 8
- Deux fois par année = 22
- Trois fois par année = 6
- Plus de trois fois par année = 1

9. Aimeriez-vous recevoir du soutien de l'AQRAFE dans vos démarches avec l'Aide financière aux études?

- Oui : total = 22; 9 = cégeps; 13 = universités
- Non : total= 17; 6=cegeps; 11 = universités

10. Participation aux rencontres de l'AQRAFE :

- Une fois par année = 5
- Deux fois par année = 7
- Trois fois par année = 4
- Quatre fois par année = 9
- Cinq fois par année = 14

11. Souhaitez-vous vous impliquer pour soutenir l'AQRAFE et, si oui, sous quelle forme?

(analyse plus approfondie à effectuer)

- Je souhaite participer, mais je ne souhaite pas m'impliquer = 22
- Participer au sein d'un comité ou sous-comité (sur un thème ou enjeu spécifique) = 9
- Devenir membre du comité exécutif de l'AQRAFE : 6
- Prendre en charge un sous-comité ou les rencontres avec les paires = 5
- Ne peut pas s'impliquer ou en réflexion = 3

Remarques :

- Beaucoup d'intérêt, peu de temps
- Un bon nombre indique vouloir participer
- Il y a du leadership potentiel, mais doit spécifier le besoin...

12. Contexte de la pandémie - 39 commentaires, les thèmes qui reviennent:

Enjeux en lien avec le travail à distance :

- Service à la clientèle
- Lien avec l'AFE
- Technologies – les apprendre et les apprivoiser, l'adaptation, les accès
- Communications – avec les étudiants et les collègues
- Gestion d'équipe
- Gestion de documents

13. Enjeux en lien avec la pandémie elle-même :

- Stress et besoins des étudiants
- Besoins des étudiants internationaux
- Augmentation de travail
- Gestion de nouveaux fonds, particulièrement des fonds d'urgence, ou l'inverse, manque de ressources pour répondre aux besoins
- Gestion de demandes de l'institution
- Manque d'informations par rapport aux mesures / autres programmes d'aide
- AFE : Attente de nouveautés pour 2020-21 et l'impact des différents programmes sur l'AFE 2021-22