

BILAN

a) Objectifs fixés en 2014-2015 et résultats obtenus

1. Données et statistiques – projet ARGOS

Le projet ARGOS a réellement pris son envol en 2014 – 2015 avec le déploiement des premiers rapports sur l'effectif étudiant pour les facultés et pour l'équipe de direction de l'Université. Des rapports sur les admissions seront déployés d'ici peu. L'outil de production de rapport commence à s'étendre au-delà de l'académique par des rapports qui soutiennent les activités du Bureau de recrutement, des services d'orientation et des services d'appui à l'apprentissage. Le Registrariat a programmé à l'aide d'ARGOS toute une collection de rapports de vérification, qui permettent une validation électronique et automatique des données entrées au système. Les rapports sont générés durant la nuit et acheminés par courriel aux personnes intéressées. Nous visons ainsi à réduire le nombre d'erreurs d'entrées et à améliorer la qualité de la donnée.

2. Reconfiguration des programmes d'études

Durant la dernière année, le Registrariat a appuyé le processus de reconfiguration de multiples programmes d'études en conseillant les unités académiques sur la structure des programmes et en faisant la vérification de conformité des projets destinés aux instances. Le nombre de programmes vérifiés fut très important et la mise à jour du Répertoire est d'autant plus complexe. Pendant la dernière année, le Registrariat a fait du progrès dans la reprogrammation du module de vérification des programmes dans Socrate (module CAPP). À partir d'une analyse faite par le Registrariat, les facultés furent invitées à renouveler les banques de cours des OFG, puisque certaines banques furent passablement dénudées au fur et à mesure que les programmes reconfigurés furent approuvés par les instances.

3. Fermeture du comptoir de service à la clientèle

À partir du 1^{er} juillet 2015, le comptoir de service à la clientèle du Registrariat fermera ses portes pour de bon. Le processus de fermeture implique la consultation de multiples services (finances, recrutement, services aux étudiantes et aux étudiants, facultés, DGT, etc.) afin que la transition vers le service en ligne ou vers le Comptoir de service du Centre étudiant se fasse sans heurts.

4. Rétablissement des frais d'étude d'une demande d'admission

Le 1^{er} juin, les frais d'étude d'une demande d'admission sont redevenus exigible avant l'étude d'une demande venant de l'international. Un comité spécial, présidé par le Registrataire, fut mis sur pied pour définir les modalités des frais, recommander un échéancier de mise en œuvre et recommander le taux des frais. Le Comité recommanda une mise en œuvre pour la session d'automne 2015 d'un frais de 60\$ payable avant l'étude du dossier pour les candidates et les candidats de l'international et payable en même temps que les frais de scolarité pour celles et ceux du Canada. Pour ce faire, le Registrariat a travaillé de très près avec la Direction générale des technologies (DGT) pour reprogrammer la demande d'admission en ligne. En fait, c'est douze permutations de la demande qui furent créées, soit pour chaque campus, pour chaque cycle (y compris pour le droit) et pour le Canada et pour l'international. La nouvelle demande d'admission est plus spécifique et comprend des champs obligatoires pour faciliter la cueillette des

données et le traitement des demandes. En reconstruisant la demande d'admission, le Registrariat en a profité pour mettre à jour les déclarations de confidentialité et de divulgation d'information en fonction du nouveau cadre légal entourant la protection des renseignements personnels, l'usage des données et la communication avec la clientèle. Le Registrariat a également convenu avec le service des finances des modalités de paiement et d'assignation du paiement au compte étudiant. Pour faciliter le paiement de l'international, un compte institutionnel Western Union fut créé. La nouvelle demande d'admission comprend également des déclarations volontaires par lesquelles la candidate ou le candidat peut consentir à ce qu'un service de recrutement, de logement ou d'aide financière de l'Université communique avec elle ou avec lui pour tout suivi opportun.

5. Étudiantes et étudiants à statut particulier

Le Registrariat a piloté au sein de la RVD et des instances, le projet de règlement sur le statut particulier des étudiantes et des étudiants qui sollicitent le statut d'étudiante ou d'étudiant à temps complet tout en étant inscrit à moins de 9 crédits, et ce, en raison d'un diagnostic médical qui prescrit une charge réduite de cours. Le règlement fut adopté par le Sénat académique et sera publié au Répertoire pour l'année universitaire 2015 – 2016.

6. Encadrement des programmes de mineures

Plusieurs questions ayant trait à la gestion des programmes de mineures ayant fait surface, le Registrariat a monté un dossier et a piloté un comité spécial de la RVD sur l'encadrement des programmes de mineures. Le comité a traité de six questions, soit les conditions d'admission à un programme de mineure, le chevauchement de cours entre un programme de mineure et un autre programme d'études, l'autoportance des programmes de mineures, l'obligation de déclarer une mineure, la mention de la mineure sur le parchemin de diplôme et la correspondance entre les programmes de mineure et les programmes de certificat. Le rapport du comité est à l'étude à la RVD.

7. Cours surannés

Pour mettre en œuvre la politique du Comité des programmes sur la création et l'abolition de cours, le Registrariat, sur décision du Comité des programmes, a fait parvenir aux facultés la liste des cours qui n'ont pas été offerts depuis au moins 4 ans. Le dossier est largement réglé et la balance devrait l'être à l'automne 2015.

8. Difficultés académiques

À l'initiative de la RVD et des services aux étudiantes et aux étudiants, le Registrariat pilote le processus de révision des règlements universitaires pour réformer la gestion du dossier des étudiantes et des étudiants qui sont en difficulté académique. C'est un projet majeur qui touche à une large partie des règlements universitaires et qui remanie de fond et comble les règles et les modalités qui s'appliquent lorsqu'une étudiante ou lorsqu'un étudiant est en défaut de ses obligations scolaires. Un projet de règlement et un diagramme de flux décisionnel sont en discussions au sein de la RVD.

9. Calendrier universitaire, inscription et arrivée

Faisant face à des données qui indiquent clairement que les étudiantes et les étudiants qui arrivent en retard de l'international, notamment à la session d'hiver, sont alignés vers une faillite programmée, la RVD a demandé que l'on étudie des moyens de remédier à cette situation. Le Registrariat a proposé une modification au Calendrier universitaire qui reporte le début de la session d'hiver d'une semaine, ainsi qu'une modification au règlement universitaire sur l'inscription tardive et un nouveau règlement sur l'arrivée. L'effet cumulatif de ces mesures sera de permettre à l'étudiante ou à l'étudiant d'avoir plus de temps pour arriver, de réduire le délai de traitement des demandes de permis d'études de l'international, pour que moins de permis ne soient remis à des étudiantes et à des étudiants qui arriveront en retard, et de stipuler clairement que toutes et tous doivent arriver à l'Université pour le début des cours. Le nouveau calendrier et les règlements seront au Répertoire pour l'année universitaire 2015 – 2106.

ENJEUX ET DÉFIS

1. Augmentation de la demande de service

Malgré la diminution des inscriptions des dernières années, la demande de service du Registrariat continue à croître d'année en année. Cette augmentation de la demande vient surtout d'une évolution des besoins de la clientèle, de nouvelles exigences d'employeurs et du gouvernement et de la complexification de l'administration universitaire. De plus en plus d'employeurs exigent un relevé de notes pour postuler un emploi, même un emploi d'été. Les organismes subventionnaires exigent également un relevé de notes ou une attestation d'inscription pour octroyer des bourses ou des assistanats de recherche. Le nombre d'étudiantes ou d'étudiants qui bénéficie d'un régime enregistré d'épargne études augmente rapidement sous l'impulsion du financement d'appoint du gouvernement du Canada. Les étudiantes et les étudiants étant maintenant éligibles à l'assurance emploi, il leur faut prouver leur admission et leur inscription à la prochaine session d'études pour obtenir et pour maintenir leurs prestations tout au long de leurs études. Un nombre croissant d'étudiantes et d'étudiants peuvent réclamer une partie du Plan de pension du Canada d'un parent décédé et doivent fournir une preuve d'inscription. Il faut aussi des documents officiels pour renouveler les permis d'études de l'international, pour postuler un permis de travail hors campus pour les étudiantes et les étudiants de l'international, et pour certifier l'obtention du diplôme pour certains ordres professionnels (travail social, sciences infirmières, ingénierie, droit). Ajoutons à cela les nouvelles exigences de rapport et de réédition de compte à des entités externes, telles le rapport semestriel à *Citoyenneté et Immigration Canada* sur les étudiantes et les étudiants de l'international, le rapport annuel du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation du Travail pour entretenir la désignation de l'Université en tant qu'établissement apte à recevoir des étudiantes et des étudiants de l'international, l'expansion du rapport à la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes sur l'effectif étudiant (ESIS), et l'inscription des transferts de crédits et des ententes interinstitutionnelles de transferts au portail provincial du CATNB. Notons également que depuis que les Universités sont devenues sujettes à la *Loi sur le droit à l'information*, nous ne pouvons plus refuser de demandes de participation aux multiples sondages sur les universités. Enfin, le volume de demandes d'admission, surtout de l'international, a fait exploser la charge de travail du Service de l'admission. Le rétablissement des frais d'études d'une demande d'admission pourrait endiguer l'augmentation pour la prochaine année, mais la tendance à l'alourdissement de la charge de traitement des demandes d'admission prit naissance bien avant le report des frais d'étude d'une demande d'admission et tout porte à croire qu'elle se poursuivra durant les prochaines années. Au volume de demande s'ajoute la complexité

du traitement des demandes de l'international et la pression croissante des facultés pour que le Registrariat fasse l'authentification des documents à la source, notamment pour les demandes d'admission aux cycles supérieurs. Du personnel du Registrariat reçoit une formation en authentification des documents, mais les ressources que nous pouvons y consacrer demeurent nettement insuffisantes à la tâche.

2. Montée de la compétition

L'apparition d'une compétition de plus en plus acerbée dépasse le domaine du recrutement pur et dur et s'étend aussi aux services offerts par le Registrariat. Les universités canadiennes investissent de plus en plus dans l'informatisation de leurs services, permettant de servir les étudiantes et les étudiants de façon plus rapide et plus conviviale. L'image des établissements d'enseignement postsecondaire est de plus en plus tributaire de l'expérience étudiante qu'ils génèrent et cette expérience est en partie fondée sur la fluidité des services et sur la convivialité de la présence virtuelle de l'établissement. Il se fait une véritable compétition entre les universités canadiennes sur le temps de traitement des demandes d'admission, sur l'interface d'interaction avec la clientèle, sur le processus d'inscription aux cours, sur le traitement des demandes de transferts de crédits, etc.; le service plus simple, plus rapide et plus informatisé étant annonciateur d'un établissement plus à la page des dernières évolutions du monde et de sa technologie. Dans un environnement où chaque inscription compte, la pression pour l'amélioration du service et pour une meilleure adaptation aux besoins de la clientèle est forte. Il faut donc être constamment à l'affût des dernières innovations informatiques du domaine du service en ligne aux étudiantes et aux étudiants et tenter de dégager des ressources pour l'aménagement de nouveaux outils. À ce titre, l'Université accuse un certain retard technologique qui se répercute sur l'attractivité de l'établissement.

PERSPECTIVES D'AVENIR

L'avenir du Registrariat passe invariablement par un usage plus poussé de l'informatique et par l'automatisation de certaines tâches récurrentes et répétitives. Pour faire face à une grandissante complexité du travail, ainsi qu'à une augmentation de la demande de service, dans un contexte de contraintes budgétaires et de précarité de ressources, il faut pouvoir tirer plus de valeur ajoutée du travail et déléguer tout ce qui peut s'automatiser aux ordinateurs.

Certains projets en vue pour les prochaines années sont : l'inscription hâtive ou anticipée, l'inscription automatique aux cours de la première session d'un programme de premier cycle, le transfert électronique des relevés de notes des écoles secondaires, le développement d'un outil informatique de gestion des demandes de transfert de crédits, la gestion centralisée de l'horaire de cours, le passage à Banner XE et l'informatisation de formulaires.

OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2015 – 2016

1. Données et statistiques – projet ARGOS

Le Registrariat continuera le développement de rapports afin de rendre les unités et les services de l'Université plus autonomes dans l'obtention des données. Des rapports sont prévus pour appuyer l'évaluation des programmes, les rapports annuels des facultés et pour l'évaluation et le renouvellement d'ententes (CNFS, PLOE). Le Registrariat évaluera la possibilité de monter des rapports qui appuieront le processus d'allocation des fonds en discussion au sein de la RDD.

2. Reconfiguration des programmes d'études

L'année 2015 – 2016 devrait être la dernière pour l'appui à la rédaction des projets de reconfiguration et pour la vérification des projets de programmes et de cours soumis aux instances. Le Registrariat continuera à programmer le module de vérification des programmes d'études dans Socrate afin que le système puisse produire les rapports de gestion de fin d'études pour l'attestation des études de celles et ceux qui diplômeront d'un programme reconfiguré durant la dernière année. Deux derniers projets de règlements transitoires seront mis de l'avant, soit un premier pour modifier la définition des cours au choix, qui peuvent être puisés de la banque de cours de la discipline principale dans la cadre de la reconfiguration, et un second sur la structure des programmes d'études de formation initiale à l'enseignement. Les derniers programmes reconfigurés devant être déployés à l'automne 2016, une modification au règlement pour abroger le règlement 2 actuel et le remplacer par le texte du règlement 2.01 sera proposée aux instances. Le Registrariat continuera à appuyer les facultés dans la mise en œuvre des programmes reconfigurés, notamment dans les modalités des protocoles de transition entre les anciens et les nouveaux programmes d'études.

3. Rétablissement du frais d'étude d'une demande d'admission

L'administration du frais exigible à la source pour les demandes de l'international exigera certaines adaptations tout au long de l'année universitaire au fur et à mesure que la gestion du frais sera rodée. Le Registrariat compte développer, en concert avec la DGT et le service des finances, des processus automatisés permettant d'assurer une plus grande efficacité de traitement des demandes. Un projet pouvant faire usage d'*Image Now* est à l'étude. Nous évaluerons l'efficacité de la collecte de données à partir des déclarations volontaires des candidates et des candidats à l'admission afin de voir s'il est utile d'en avoir d'autres afin de doter l'Université de meilleures données sur la clientèle étudiante.

4. Encadrement des programmes de mineures

Le Registrariat continuera à piloter le dossier de l'encadrement des programmes de mineures. Il consultera les facultés quant aux conditions d'admission pour un programme de mineure et proposera des projets de règlements à la RVD et aux instances.

5. Difficultés académiques

Le projet de réforme de la gestion des cas d'étudiantes et d'étudiants qui sont en difficulté académique demeura important en 2015 – 2016. Le projet de règlement sera encore longuement débattu à la RVD avant d'être acheminé aux instances. L'argumentaire devra être peaufiné et la stratégie de mise en œuvre sera édictée.

6. Numérisation du dossier étudiant

Le projet de numérisation du dossier étudiant se poursuivra en 2015 – 2016 en développant des flux décisionnels pour les services des dossiers et en créant les premiers formulaires électroniques à partir du nouveau logiciel *E-Forms*. En guise de pilote, le premier processus rattaché au dossier étudiant qui sera ciblé sera celui des mises à niveau du dossier, par lequel la plupart des décisions spéciales des facultés sont entrées au système. La numérisation du processus d'admission aux cycles supérieurs et à l'Éducation permanente sera étudiée.

7. Préparation de la nouvelle génération de Socrate (Banner)

Socrate, tel que nous le connaissons maintenant, vit ses derniers mois. Cette année, une mise à jour mineure sera faite au système, ce qui implique un processus de vérification et de révision de la part du personnel du Registrariat pour tout ce qui touche au module étudiant. Cette mise à jour est nécessaire pour préparer le terrain à la nouvelle génération de Banner, qui pourrait venir en parti dès la prochaine année universitaire. Banner XE fonctionne sur des prémisses tout à fait différentes et sa mise en œuvre monopolisera beaucoup de temps du Registrariat, tant pour la validation, que pour la formation du personnel des unités académiques.

8. Politique sur le dossier étudiant

Les récents changements à la législation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels nous poussent à revoir nos pratiques et à rédiger une politique sur le dossier étudiant. Une telle politique doit exister selon le règlement universitaire. Un projet est en préparation depuis quelque temps déjà et devrait aboutir à un projet à être soumis à la RVD et aux instances durant l'année universitaire qui s'annonce. Un nouveau module de rétention des documents fut ajouté à *Image Now* durant la dernière année et des politiques de rétentions furent convenues avec la DGT. Ces politiques seront mises en vigueur en 2015 – 2016, suite au passage à la version 7 du logiciel, prévue en juin.

9. Automatisation de la réservation des locaux

Projet né il y a quelques années, la réservation automatique des locaux devrait aboutir prochainement. L'outil électronique permettant aux membres de la communauté universitaire de réserver en ligne les locaux est déjà conçu. L'information sur les locaux codée dans Socrate est présentement en révision.

10. Évaluation des services

À la demande du VRARH, le Registrariat participera au Groupe de travail qui recommandera un cadre d'évaluation des services et de l'administration de l'Université.

11. Inscription hâtive et inscription automatique à la première session

Le Registrariat proposera un projet visant à permettre l'inscription au cours beaucoup plus tôt dans l'année universitaire et à inscrire automatiquement les candidates admises et les candidats admis aux cours de la première session de la première année d'un programme de premier cycle.