

**RAPPORT ANNUEL 2022-2023**

**Admission**

Stéphane Dupont, responsable

Rapport remis à Denis Boucher, codirecteur par intérim  
Direction générale de la gestion stratégique de l'effectif étudiant  
Université de Moncton  
Juin 2023

## Secteur en bref

Le Service de l'admission reçoit, traite et évalue les demandes d'admission, les demandes de changement de programme et de campus, les demandes de retour aux études et les demandes d'ajout de mineure. Le Service attribue les bourses de mérite académique et les bourses automatiques.

### • Membres du personnel

Inclure la liste des membres employés au 30 avril 2023, en précisant (a) le titre de leur poste respectif, (b) s'ils sont employés réguliers (salaires temps plein, régularisés), employés payés au budget de fonctionnement de votre unité (salaires à temps partiel), employés payés par une autre source (projet ÉPFT, PLOE), et (c) leur association syndicale et s'ils en sont membres officiels.

Identifier les nouveaux membres de l'équipe ou les promotions reçues.

Personne	Association syndicale	Contrat/Budget
Christine Léger	AEUM	Régulier / Fonctionnement
Guillaume Koch	AEUM	Régulier / Fonctionnement
Janice Bourque	AEUM	Régulier / Fonctionnement
Marwa Ben Ali	AEUM	Contrat 1 an renouvelable / Fonctionnement
Yousra Guetat	AEUM	Contrat 1 an renouvelable / Fonctionnement
Ciré Diop	APAPUM	Régulier / Fonctionnement
Stephane Dupont	APAPUM	Régulier / Fonctionnement
Sylvie Cormier	APAPUM	Contrat (remplacement de Mélissa Kate Lelièvre) / Fonctionnement
Nansa Keita		Remplacement congé maternité
Patrick Houndeton		Contrat temporaire / Projet CRM

### • Données pertinentes

En 2022-2023, le Service a traité 11545 demandes (d'admission, de changement de programme et de campus et de retour aux études)<sup>1</sup>, venant de plus de 70 pays. Ceci représente une augmentation de 37% de demandes d'admission par rapport à l'année 2021-2022 (sur la même période) et 35% des offres d'admission. Le tableau ci-dessous, présente plus de détails sur la répartition de ces demandes ainsi que sur les offres et refus effectués.

Bilan 2022-2023 (13 Juin 2022 et 2 Juin 2023)*												
Tous types d'étudiant - Campus de Moncton												
	Total	Canadien(ne)s		Internationnaux		Cycle		Session				
	Nb	Nb	%	Nb	%	1er	Cycles Sup	Automne 2022	Hiver 2023	Automne 2023	Hiver 2024	Automne 2024
Nb de demandes d'admission	11545	2648	23%	8897	77%	9045	2500	723	2253	6961	1437	171
Nombre d'offres d'admission	6370	1933	30%	4437	70%	5694	676	472	953	4546	364	35
Nombre de refus ou attente	1634	132	8%	1502	92%	1174	460	38	239	1153	172	32

\*Demandes d'admission des sessions en cours soumises entre le 13 Juin 2022 et 2 Juin 2023

\*Pour les demandes d'admission soumises avant les sessions en cours, nous avons considéré uniquement celles dont les décisions d'admission ont été changées entre le 13 Juin 2022 et 2 Juin 2023

Bilan 2021-2022 (8 Juin 2021 et 13 Juin 2022)*												
Tous types d'étudiant - Campus de Moncton												
	Total	Canadien(ne)s		Internationnaux		Cycle		Session				
	Nb	Nb	%	Nb	%	1er	Cycles Sup	Automne 2021	Hiver 2022	Automne 2022	Hiver 2023	Automne 2023
Nb de demandes d'admission	8413	2656	32%	5757	68%	6600	1813	580	2271	5059	461	42
Nombre d'offres d'admission	4696	1992	42%	2704	58%	4154	542	407	1191	2976	101	21
Nombre de refus ou attente	1357	136	10%	1221	90%	921	436	23	280	1009	41	4

\*Demandes d'admission des sessions en cours rentrées entre le 8 Juin 2021 et 13 Juin 2022

\*Pour les demandes d'admission rentrées avant les sessions en cours, nous avons considéré uniquement celles dont les décisions d'admission ont été changées entre le 8 Juin 2021 et 13 Juin 2022

<sup>1</sup> Ce chiffre inclut toutes demandes web ajoutées dans Banner ou les décisions d'admissions faites entre le 13 Juin 2022 et 2 juin 2023 pour les sessions hiver et automne concernées et pour tous les types étudiants.

Depuis 2020, nous avons mis en place des indicateurs nous permettant de calculer les délais de traitement. L'analyse présentée ci-dessous compare les délais de traitement entre les demandes d'admission reçues pour la session automne 2022 et celles pour la session automne 2023. Elle prend en compte les **demandes soumises** entre le 01/10 et 10/06 pour chaque session (ce qui représente 91% de demandes soumises pour la session automne 2022) et **dont la réponse a été envoyée**. Cela représente 2537 demandes pour la session automne 2022 et 4360 pour la session automne 2023. L'analyse permet d'analyser 3 délais :

- Délai de réponse (Soumission - 1ère Lettre), soit le délai entre la date de soumission de la demande en ligne et la date d'envoi de la 1<sup>ère</sup> lettre au candidat.
- Délai de traitement (Soumission - Statut D), soit le délai entre la date de soumission de la demande en ligne et la date où le dossier est complet.
- Délais Traitement (Statut D - 1ère Lettre), soit le délai entre la date où le dossier est complet et la date d'envoi de la 1<sup>ère</sup> lettre au candidat.

Le premier tableau permet d'identifier les délais de traitement que nous avons amélioré (vert) et ceux que nous avons dégradés (rouge). Nous pouvons constater que globalement les délais de traitement ont augmenté, nous pouvons expliquer cela avec l'augmentation de la charge de travail et aux changements de personnel que nous avons eu cette année.

AUTOMNE 2023 vs 2022	% d'augmentation ou réduction des délais de traitement entre la session automne 2022 et 2023														
	Tous cycles			1C			2C			3C			DR		
	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC
Délais Traitement (Soumission - 1ère Lettre)	-14%	26%	5%	-18%	20%	8%	5%	37%	-1%	101%	95%	25%	-18%	96%	-38%
Délais Traitement (Soumission - Statut D)	-8%	9%	-2%	1%	8%	-1%	17%	37%	6%	29%	-88%	-62%	-4%	-32%	48%
Délais Traitement (Statut D - 1ère Lettre)	-8%	9%	-2%	1%	8%	-1%	17%	37%	6%	29%	-88%	-62%	-4%	-32%	48%
AUTOMNE 2023	Délais de traitement en jours pour les demandes soumises entre 01/10/2022 et 09/06/2023														
	Tous cycles			1C			2C			3C			DR		
	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC
Délais Traitement (Soumission - 1ère Lettre)	29	40	74	25	40	72	43	38	83	53	42	89	44	39	59
Délais Traitement (Soumission - Statut D)	16	18	22	14	17	20	25	21	35	49	1	23	53	26	26
Délais Traitement (Statut D - 1ère Lettre)	16	18	22	14	17	20	25	21	35	49	1	23	53	26	26
AUTOMNE 2022	Délais de traitement en jours pour les demandes soumises entre 01/10/2021 et 10/06/2022														
	Tous cycles			1C			2C			3C			DR		
	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC	CA	RP	NC
Délais Traitement (Soumission - 1ère Lettre)	34	32	70	31	34	66	41	28	83	26	22	71	54	20	96
Délais Traitement (Soumission - Statut D)	18	16	23	13	16	21	21	15	33	38	8	61	55	39	17
Délais Traitement (Statut D - 1ère Lettre)	18	16	23	13	16	21	21	15	33	38	8	61	55	39	17

## Faits saillants

Maximum 3-4 pour l'ensemble du secteur.

### • Activités spéciales et/ou nouvelles

Inclure les « bons coups » ou les éléments du service qu'il est important de mettre en valeur.

Cette année nous avons dû remplacer 5 des 6 préposées et 1 des 2 conseillères de l'équipe (3 congés maternité, 1 départ à la retraite, 2 changements de poste en interne). Ces remplacements nous ont permis :

- De développer un plan de formation facilitant l'intégration des nouvelles personnes
- De réorganiser la répartition des tâches afin de mieux piloter la charge de travail du service
- De repenser la rotation des tâches afin que tout le personnel soit capable de réaliser les tâches de l'admission

Aujourd'hui même si la charge de travail est très importante, tout le monde est au courant des tâches sur lesquelles il doit travailler pendant le prochain mois ou les 2 prochaines semaines, selon la période. Cette organisation nous permet de mieux maîtriser le nombre d'heure devant être travaillé sur les différentes tâches en fonction des priorités du moment. L'organisation est plus stable et les membres de l'équipe plus sereins, et la productivité du service a augmenté significativement (+35 % d'offre d'admission en plus que l'an passé, sachant que l'an passé nous avons augmenté le nombre d'offre de 16%).

### • Philanthropie

Inclure une courte description des subventions reçues (le cas échéant, et ce, en dehors des fonds attribués au fonctionnement pour le secteur) et en quoi elles ont contribué au secteur.

Inclure une courte description des fonds remis aux personnes étudiantes (le cas échéant, tels des stages ou emplois rémunérés, des bourses).

### • Infrastructure

Inclure les projets de rénovation majeurs ou de nouvelles infrastructures du secteur.

Nous avons fait l'acquisition d'un nouveau logiciel, CRM Recruit. Le CRM va permettre d'améliorer les processus d'affaire du service de l'admission mais également des autres acteurs du recrutement des étudiants. Le projet a commencé en décembre 2022 et le logiciel devrait être opérationnel en octobre 2023.

## Cap sur l'avenir

Les objectifs du secteur devraient être directement liés à la Stratégie.

### • Retour sur les objectifs stratégiques 2022-2023

Faire un retour sur les objectifs stratégiques de la dernière année. Considérer les chantiers de la stratégie, ainsi que ses filtres, dans le langage utilisé en faisant ce retour.

1. Réorganiser le service de l'admission afin de :
  - Nous avons décidé d'attendre l'implantation du CRM pour réorganiser le service. En effet l'outil va complètement modifier nos processus d'affaire et temps à réaliser nos tâches.
  - Nous avons néanmoins mis en place un plan de formation et nouvelle gestion des tâches du service
2. Actualiser la demande d'admission Web
  - Le projet CRM Recruit est en cours
3. Modifier les processus d'admission au 1er cycle
  - Le processus d'admission a été amélioré et simplifié notamment au niveau de la communication des lettres d'admission aux étudiants internationaux
  - Le traitement des demandes de report a été « automatisé » afin de faciliter le traitement du grand volume de demande

#### 4. Modifier les processus d'admission aux cycles supérieurs

- Nous avons modifié le formulaire d'évaluation des demandes d'admission afin de faciliter la collecte d'information lors de l'évaluation par les différents comités en place. Certains documents d'évaluation ont également été uniformisés
- Nous avons également participé à la clarification des conditions d'admission sur le site internet (<https://www.umoncton.ca/admission/demande-admission>). Cette nouvelle page permet aux candidats de mieux comprendre leur processus d'admission et les documents à fournir en fonction du programme choisi.

### • Objectifs stratégiques 2023-2024

En se basant sur les objectifs soumis pour le volet de la réussite étudiante, sur les critères de succès des chantiers de la stratégie et sur les filtres stratégiques, inclure 3 objectifs réalisables pour le secteur en 2023-2024, à partir du tableau suivant :

Objectifs stratégiques (max. 3)	Actions (1-3)	Indicateurs de rendement (au moins 1 pour chaque action)	Résultats attendus
Revoir l'écosystème lié au recrutement	Mis en œuvre de CRM Recruit	Réduction du temps de traitement d'une demande d'admission	Délais entre soumission d'une demande complète et envoi d'une réponse < 3 semaines
Réduire les pratiques qui nuisent inutilement au recrutement étudiant	Clarifier et uniformiser les communications envoyées aux candidats pour les aider dans leur inscription aux cours. Envoi automatique des communications à l'aide de CRM Recruit.	Augmentation des inscriptions anticipées de candidats internationaux	