

Division of Students  
Partners in Student Success



2018-2020

# Rapport Stratégique sur 2 Ans

Division des Affaires Étudiantes

[vp.students.yorku.ca](http://vp.students.yorku.ca)

# APERÇU DE LA STRATÉGIE

 <h2>VISION</h2> <p>Partenaires pour la réussite étudiante</p>	 <h2>MISSION</h2> <p>Nous faisons progresser la mission de l'Université York en fournissant des services, des programmes et des installations qui favorisent la réussite scolaire, le développement des étudiants et l'engagement de notre communauté. Nous soutenons et inspirons les étudiants et étudiantes à s'impliquer en tant que leaders mondiaux.</p>	 <h2>VALEURS</h2> <table border="0"> <tr> <td>Respect</td> <td>Excellence</td> </tr> <tr> <td>Responsabilisation</td> <td>Collaboration</td> </tr> <tr> <td>Innovation</td> <td>Soutien</td> </tr> <tr> <td>Inclusion</td> <td></td> </tr> </table>	Respect	Excellence	Responsabilisation	Collaboration	Innovation	Soutien	Inclusion	
Respect	Excellence									
Responsabilisation	Collaboration									
Innovation	Soutien									
Inclusion										

La durée du plan s'aligne intentionnellement sur celle du Plan académique de l'Université, de l'Entente de mandat stratégique 2018-2020 et sur les trois objectifs principaux de la présidente Lenton :

GESTION STRATÉGIQUE DES INSCRIPTIONS				
	RECRUTEMENT	INSCRIPTIONS	RÉTENTION	
PRIORITÉS	<b>CONSEILS</b> Fournir de manière responsable et attentive des conseils de haute qualité, opportuns, accessibles et précis aux étudiants et étudiantes.	<b>BIEN-ÊTRE</b> Créer et maintenir une communauté universitaire saine.	<b>ACCÈS</b> Réduire ou éliminer les obstacles à l'accès à tous les programmes et services éducatifs offerts aux étudiants de l'Université York.	<b>MARKHAM</b> Créer des ressources, des systèmes et des processus afin de lancer et d'appuyer les services aux étudiants du campus Markham Centre.
	<b>EFFICACITÉ ET CONSCIENCE ORGANISATIONNELLE</b> Promouvoir une culture de communication ouverte, de croissance continue, d'engagement du personnel, de systèmes efficaces et d'installations/environnements performants.	<b>EXCELLENCE DU SERVICE</b> Promouvoir une culture et une mentalité qui donnent aux étudiants une place centrale dans chaque interaction.	<b>ENGAGEMENT</b> Fournir aux employés des occasions de se sentir concernés par notre plan stratégique, nos valeurs et nos objectifs afin de comprendre leurs contributions spécifiques au succès de York, de souligner leurs réalisations et de promouvoir leur bien-être.	<b>ÉVALUATIONS</b> Faire progresser la mission de la Division en s'engageant à prendre des décisions basées sur des preuves et en utilisant des données pour consolider nos piliers stratégiques.
ÉLÉMENTS CLÉS				

# PRIORITÉS

## CONSEILS

- 
**LOGICIEL D'ORIENTATION PAN-UNIVERSITAIRE (CIVITAS)**  
 Civitas a été lancé le 16 mars 2020 pour les conseillers et conseillères de premier cycle. Civitas offre des interventions prioritaires, documente les interactions entre les différentes unités de services et de conseils aux étudiants et **améliore l'efficacité des recommandations et des suivis.**
- 
**KIOSQUES DE CONSEILS**  
 Les kiosques éphémères de conseils tout au long des années 2019-2020 ont été un moyen pratique et informel pour les étudiants de se renseigner sur les différents parcours académiques. **Organisés dans des endroits achalandés — avec plus de 2 700 interactions entre le corps étudiant et le personnel —**, ces minisalons ont permis aux étudiants et étudiantes de se familiariser avec les services de conseils pédagogiques grâce à la collaboration de conseillers de différentes unités.


**SYSTÈME DE GESTION DES PROGRAMMES D'ÉTUDES (KUALI CMS)**  
 Le système de gestion des programmes d'études (Kuali CMS) est en cours d'élaboration; il est prévu de devenir la seule source pour les exigences de cours et de programmes : 7 facultés y participent actuellement. **Kuali CMS alimentera d'autres sources afin que tous les membres du corps étudiant, du personnel et du corps professoral voient le même contenu, peu importe où ils regardent.**


**PROGRAMME YU START**  
 Le programme YU Start s'est élargi pour inclure **des points d'entrées en hiver et en été.**

## BIEN-ÊTRE

Nous continuons de créer et de maintenir une communauté saine en travaillant sur un cadre pour le bien-être.


**DIMINUTION DU TEMPS D'ATTENTE MOYEN**  
 Réduction de **95,75 % du temps d'attente moyen** avant la première rencontre avec le personnel des services de counseling et de développement après l'introduction en décembre 2018 du modèle de services sans rendez-vous : l'attente est passée de 7-10 jours à 30 minutes.  
  
 Le temps d'attente pour les séances sans rendez-vous des Services en accessibilité aux étudiants a été réduit de plusieurs semaines grâce, entre autres, à la simplification du processus de réception, tandis que le nombre d'étudiants inscrits aux services en accessibilité ne cesse d'augmenter.


**ÉDUCATION SUR LE CANNABIS**  
 Les Services de la vie en résidence et d'éducation et de promotion de la santé **ont sensibilisé les étudiants à l'usage récréatif du cannabis** après sa légalisation en 2018 grâce à des ateliers, des séances d'information, des programmes dans les résidences et du contenu informatif en ligne. Avec le soutien de la vice-présidente des finances et de l'administration, cette initiative a tenu des consultations communautaires et a recueilli environ **5 000 réponses lors de sondages sur la politique relative au cannabis.**



# ACCÈS

L'élargissement de l'accès des étudiants aux ressources de nos campus commence par le recrutement d'étudiants. Au-delà de notre stratégie de recrutement international, nous avons réexaminé et harmonisé notre matériel de recrutement (brochures imprimées, site Web des futurs étudiants, lettres d'offres d'admission et documents numériques et papier distribués annuellement lors d'événements comme la Foire des universités de l'Ontario et les journées portes ouvertes du printemps et d'automne) afin de mettre en vedette l'expérience étudiante grâce à des témoignages d'étudiants et d'étudiantes.



## BECOMING YU

Le programme **Becoming YU** établit un cadre permettant aux étudiants et étudiantes de fixer des objectifs significatifs et de déterminer les compétences nécessaires pour les atteindre. Des plans sont en cours pour élargir ce programme à l'ensemble de nos campus, avec les objectifs suivants :

- Accroître le nombre d'étudiants dans ce programme.
- Surpasser le nombre moyen de pratiques à fort impact parmi les étudiants de 4e année d'une université complète lors du prochain sondage national sur la participation des étudiants (NSSE).



## PROGRAMME DE RÉTENTION EARLY ALERT

Le programme de rétention Early Alert se base sur les notes de mi-trimestre pour déterminer les besoins, encadrer et offrir des conseils et des ressources supplémentaires aux étudiants et étudiantes risquant d'obtenir des résultats insatisfaisants.



## À VOS MARQUES. PRÊTS? YORK!

Animé par le Atkinson Centre for Mature and Part-time Students, ce programme appuie les nouveaux étudiants et nouvelles étudiantes qui n'auraient pas accès à l'enseignement postsecondaire sans soutien et interventions spécialisées. Le programme met ces étudiants en contact avec des personnes bienveillantes qui comprennent les obstacles à leurs objectifs académiques et personnels.



## MODÈLE DE DEMANDE DE RÉSIDENCE

Depuis l'automne 2018, notre nouveau modèle de demande de résidence prévoit et oriente l'attribution d'espace en résidence pour les nouveaux étudiants, les étudiants qui poursuivent leurs études, les étudiants internationaux et les étudiants nationaux. Les projections actuelles vont jusqu'à l'automne 2021.



## SITE WEB SUR LES LOGEMENTS HORS CAMPUS

Le site Web Off-Campus Housing a été lancé pour aider à mettre en relation les membres de notre communauté avec des personnes ayant des logements à louer hors campus. Il inclut également des conseils de base pour les nouveaux locataires relativement à la sécurité et à la recherche d'un logement adapté à leur budget.



## CADRE AUTOCHTONE

Sur les quelque 70 actions potentielles de la Division définies en 2018 lors de la consultation panuniversitaire sur le cadre autochtone, la priorité a été donnée à 15 d'entre elles en 2019-2020. Citons par exemple la nouvelle déclaration d'admission autochtone et les contributions pour remplacer le système informatique actuel de renseignements sur les étudiants.



## LE CENTRE

Le Centre d'intervention, de soutien et d'éducation contre la violence sexuelle (« le Centre ») a été créé en juillet 2018.

# INTERNATIONALISATION

Notre plan stratégique d'internationalisation articule les orientations et les priorités, rend compte de l'ensemble des activités internationales de l'Université, fournit un alignement stratégique pour les partenariats (avec moins d'accords) et envisage une mobilité élargie selon les observations des partenaires facultaires.



## YORK INTERNATIONAL

Notre Division a accueilli York International en 2018, créant ainsi un lien plus direct pour partager l'expertise et aligner les efforts entre les unités qui recrutent et appuient les étudiants internationaux.



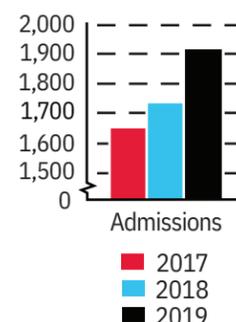
## CONSULTATIONS

Des consultations ont été lancées pour mettre sur pied une stratégie d'internationalisation et d'engagement mondial. La deuxième version de la stratégie d'internationalisation a été rédigée au printemps 2020.



## STRATÉGIE DE RECRUTEMENT INTERNATIONAL

Les demandes offertes d'admission et inscriptions internationales de premier cycle ont augmenté au cours des trois dernières années. Le nombre d'offres d'admission internationales de premier cycle acceptées a augmenté de 5 % entre 2017-2018 et 2018-2019, et de 10 % de plus entre 2018-2019 et 2019-2020.



# ÉLÉMENTS CLÉS

## EFFICACITÉ ET CONSCIENCE ORGANISATIONNELLE

Nous réorganisons les processus, les outils et le développement du personnel de la Division en visant une meilleure clarté et un fonctionnement optimal, et cela, même dans des conditions non optimales.



## SYSTÈME INFORMATIQUE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES ÉTUDIANTS (SIS)

Le projet de renouvellement des systèmes étudiants (SSRP) permettra de moderniser et d'optimiser une base de données et une architecture d'application datant de plusieurs décennies en se basant sur des consultations avec divers intervenants de l'Université.



## PLATEFORME DE GESTION DE LA MOBILITÉ ÉTUDIANTE ET DES PARTENARIATS

Projet pilote lancé en décembre 2019, la plateforme de gestion de la mobilité étudiante et des partenariats abritera tous les accords de partenariat internationaux ainsi que les programmes de mobilité étudiante (échanges, étés à l'étranger, stages d'été). La gamme de possibilités d'apprentissage mondial pour le corps étudiant a été élargie et un plus grand nombre d'étudiants et étudiantes participent à des possibilités internationales dans le cadre des programmes d'automne et d'été.



## EXAMEN DU CODE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES ÉTUDIANTS

L'examen consultatif du Code des droits et responsabilités des étudiants permettra d'améliorer ce document important qui décrit les droits individuels et les attentes de la communauté en matière de comportement des étudiants et étudiantes.



## DISTRIBUTION CIBLÉE DE COURRIELS ET ANALYTIQUE

Le système ClickDimensions/Microsoft Dynamics CRM nous permet de cibler les courriels sur la base des données SIS, d'analyser et de conserver les performances générales des courriels et des données spécifiques d'engagement des utilisateurs, et de tester différentes versions de contenu.



## CONTENU DIVISIONNAIRE ACTUALISÉ

Harmonisation de la conception et du contenu des sites Web divisionnaires afin d'offrir aux utilisateurs une expérience plus moderne, transparente et évolutive.

## DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES POUR LA VIE

### ALESSIA LODUCA

- B. Éd. simultané 2020 et BA 2020, anglais et français
- York Engaged Student (YES), Services d'apprentissage de compétences, 2016 à 2020
- Mentore, Association des étudiants de la Faculté d'Éducation (FESA), 2018 à 2020
- Directrice des événements, Association des Étudiants Francophones et Francophiles de York, 2018 à 2019

«J'ai appris des leçons précieuses en tant que conseillère en compétences d'apprentissage. Je crois en l'apprentissage continu et cela a renforcé mon désir de devenir enseignante. J'ai acquis beaucoup de compétences fondamentales en matière d'apprentissage. Par exemple, la gestion du temps, la pensée critique et les techniques de présentation sont des aptitudes qui m'ont grandement aidée en tant qu'étudiante. Par ailleurs, j'ai davantage confiance en moi, ce qui me faisait indéniablement défaut durant mes premières années à York.»



# EXCELLENCE DU SERVICE



## STRATÉGIE DE COMMUNICATION POUR LES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES D'ANNÉES SUPÉRIEURES

Développer une stratégie de communication ciblant les étudiants et étudiantes d'années supérieures qui les aidera à rester sur la bonne voie académique, qui leur rappellera les raisons pour lesquelles ils et elles ont choisi York et qui les incitera à être fiers de l'Université et à renforcer leurs liens quand ils seront diplômés.



## GESTION DE LA LIGNE VIRTUELLE

L'application de gestion des files d'attente virtuelles (QLess) permet aux étudiants d'accéder à distance aux files d'attente de certains services étudiants clés et de s'y joindre, ce qui les libère pour faire autre chose en attendant leur rendez-vous; cela nous fournit aussi des données sur les besoins des étudiants et sur les tendances d'utilisation des services.

**2,705**

Nombre total de rendez-vous QLess fixés avec des étudiants au début du trimestre d'hiver 2020 (6 au 17 janvier 2020)



## ASSISTANT VIRTUEL DES ÉTUDIANTS (SAVY)

Lancé en janvier 2020 et basé sur la plateforme d'intelligence artificielle IBM Watson, SAVY est notre nouvel assistant virtuel pour étudiants SAVY tire profit de tous ses échanges avec les étudiants pour apprendre : jusqu'à présent, il a eu **18 000 conversations distinctes avec les utilisateurs, dont plus de 8 000 conversations durant les 15 premiers jours de septembre 2020.** Actuellement, SAVY peut répondre avec aplomb à environ 80 % des questions. Les examens réguliers des données par les opérateurs humains de SAVY permettent d'identifier et de combler rapidement les lacunes restantes dans sa base de connaissances.



## STRATÉGIE D'EXCELLENCE DU SERVICE ET DE SIGNALISATION

Dans le cadre de notre stratégie globale d'excellence du service et de signalisation, nous **trouvons des moyens d'accroître la compréhension des étudiants et leur accès à des informations et à des services ciblés et opportuns.**

# ÉVALUATION

Nous ne pouvons pas évaluer nos besoins ou nos succès sans mesures impartiales, minutieuses et précises. L'identification des résultats clés et la définition de la manière de les mesurer font partie de notre processus de consultation sur le plan stratégique quinquennal. Le fait de savoir quelles données sont déjà disponibles peut encourager des applications créatives et responsables de ces données.



## NATIONAL COLLEGE HEALTH ASSESSMENT (NCHA)

Le National College Health Assessment (NCHA) Climate Survey est un outil internationalement reconnu qui interroge les étudiants sur leurs habitudes, leurs comportements et leurs perceptions en matière de santé. Les données de l'enquête de 2019 nous **permettront de faire des recommandations et de modifier la mise en œuvre en fonction des réponses non filtrées des étudiants.**



## INTÉGRATION DES DONNÉES INSTITUTIONNELLES

Nous souhaitons familiariser le personnel de la Division avec les ensembles de données institutionnelles – comme le Sondage national sur la participation des étudiants (NSSE), l'analyse comparative et le Sondage sur l'engagement des employés – afin d'encourager et de faciliter la prise de décision fondée sur les données à tous les niveaux.



# ENGAGEMENT

La réussite étudiante repose en partie sur un personnel compétent et engagé dans ses fonctions. Le personnel doit également apprendre en permanence et être au courant des développements dans son unité et au-delà.



## PROGRAMME D'APPRENTISSAGE DES EMPLOYÉS

Nous continuons à **développer notre programme d'apprentissage pour les employés** afin d'offrir des possibilités au personnel de la Division et aux partenaires du campus d'apprendre, de collaborer et de partager les meilleures pratiques et idées. Il s'agit notamment de sessions Lunch & Learn et d'une semaine de développement professionnel proposée en session d'été sur des sujets relatifs au bien-être étudiant, à l'équité, la diversité et l'inclusion et à l'excellence du service.



## EXPANSION DE L'ENGAGEMENT

L'engagement n'existe pas seulement au sein de la Division : il s'étend à la communauté environnante grâce à des initiatives comme :

- **L'équipe de soccer York 9FC qui joue au stade des Lions depuis avril 2019**, favorisant ainsi les liens entre l'université et les 55 000 jeunes de la région de York qui jouent au soccer
- **Les collectes de fonds de la Division d'athlétisme et des loisirs** pour la soirée Diabeauties and Diabetes Awareness de Dahlgren, l'événement Mark Cross Memorial, le programme Adopt-a-Family du centre communautaire de Jane et Finch



## INITIATIVES DIVISIONNAIRES

Des initiatives divisionnaires sont en cours pour s'assurer que tout le personnel dispose de plans de perfectionnement individuels significatifs et exploitables.

## COMMENT ÉTAIT LA SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL?

INSTRUCTIVE SOLIDAIRE NOUVELLE ÉNERGIE POSITIVE PERTINENTE ÉDUCATIVE EXPÉRIENCE COMMUNE  
 STIMULANTE INTERACTIVE  
 BONS THÈMES COLLECTIVITÉ DIVERSE EXCELLENTE HUMAINE ENGAGEANTE REVIGORANTE COLLABORATIVE  
 POSITIVE FLEXIBLE  
 ESPRIT DE COMMUNAUTÉ PRATIQUE SOCIALE



## DÉFI DE LA VIE EN RÉSIDENCE 11,921 \$

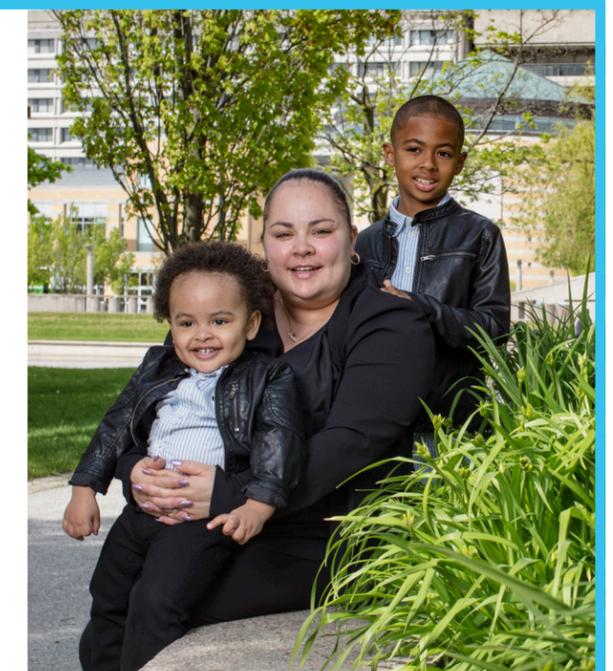
ont été recueillis grâce au Défi de la vie en résidence et des dons ont été faits aux organismes Keep Toronto Warm, Covenant House, Mark Cross Fund et Peace by Peace.

## APPUYÉ PAR LA COMMUNAUTÉ

### LISA MARACLE

- BA 2018, études multiculturelles et autochtones, Faculté des arts libéraux et études professionnelles
- Études antérieures : Programme relais pour les femmes
- Réceptionniste du Centre de services aux étudiants autochtones

«Le Centre for Aboriginal Student Services (CASS) m'a beaucoup aidée à terminer mes études, car je suis la première personne de ma famille à aller à l'université. Je fais partie d'une communauté qui m'a donné un sentiment d'appartenance dans ce voyage à York. Le CASS est aussi un lieu où mes enfants et moi pouvons prendre part à des enseignements et à des cérémonies culturelles. Aujourd'hui, mes enfants ont un sentiment d'appartenance à leur culture autochtone et ils savent qu'ils pourront eux aussi aller à l'université un jour.»



# UNITÉS DE LA DIVISION DES AFFAIRES ÉTUDIANTES

## SPORTS ET LOISIRS

Sports universitaires  
Loisirs sur le campus  
Sports intercollégiaux  
Développement commercial

## SERVICES ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRES

Soutien et éducation contre la  
violence sexuelle  
Intervention en cas d'incident critique  
Bureau des relations avec la  
communauté étudiante

## COMMUNICATIONS ET MARKETING

Communications avec les étudiants  
actuels et futurs  
Communications stratégiques  
Marketing numérique

## EFFICACITÉ ET CONSCIENCE ORGANISATIONNELLE

Ressources humaines  
Finances  
Excellence du service

## YORK INTERNATIONAL

Étudiants internationaux  
Partenariats internationaux  
Spécialistes en immigration pour la  
mobilité étudiante

**Membres du personnel divisionnaire  
dédiés au succès des étudiants de York**

# 400+

## ENGAGEMENT ÉTUDIANT

Développement de la communauté  
étudiante et du leadership  
Services aux étudiants autochtones  
Vie en résidence  
Politique étudiante  
Services aux étudiants adultes et en transfert

## CONSEILING, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES ÉTUDIANTS

Counseling à court terme  
Ateliers de développement personnel  
Intervention en situation de crise

## SERVICES EN ACCESSIBILITÉ POUR LE CORPS ÉTUDIANT

Mesures d'adaptation académiques  
Technologie d'assistance

## BUREAU DU REGISTRAIRE DE L'UNIVERSITÉ

Recrutement et admissions  
Services financiers aux étudiants  
Dossiers étudiants et horaires  
Systèmes étudiants  
Relations avec les étudiants

## RÉUSSITE ÉTUDIANTE

Conseils académiques  
Centre de carrière  
Compétences d'apprentissage