

Note

DESTINATAIRES :	Membres du Conseil d'administration
EXPÉDITRICE :	Andrée Lortie
DATE :	Le 23 janvier 2008
OBJET :	Plan d'activités 2008-2009

Contexte

La Cité collégiale est présentement à préparer le plan stratégique 2008-2013 qui sera présenté pour approbation au Conseil d'administration de juin prochain. Le plan d'activités 2008-2009 est donc un plan de transition qui tient compte à la fois des objectifs prioritaires du présent plan stratégique tout particulièrement en ce qui a trait aux initiatives « qualité » et d'objectifs qui se dégagent des priorités gouvernementales et des consultations de l'automne dernier quant au prochain plan stratégique en ce qui a trait aux initiatives « accès ». De plus, le présent plan tient compte des objectifs fixés à la Présidente du Collège par le Conseil d'administration ainsi que du cadre d'imputabilité imposé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (Ministère), entre autres, des indicateurs de rendement, de l'entente pluriannuelle de reddition de comptes et des cibles de clientèles négociées avec le Ministère.

Priorités 2008-2009

Tous les secteurs du Collège se sont concertés afin de présenter des stratégies cohérentes et corporatives qui visent l'augmentation de la clientèle postsecondaire inscrite à des cours crédités, l'augmentation des demandes d'admission et le taux de persévérance aux études. En plus d'intensifier les efforts auprès des élèves du secondaire de l'Est ontarien, les initiatives proposées visent l'augmentation de la clientèle ontarienne hors région ainsi que l'augmentation de la clientèle adulte dans les programmes postsecondaires. En 2008-2009, le Collège offrira deux (2) nouveaux programmes postsecondaires et mettra en place un projet de veille stratégique visant une planification plus rigoureuse de l'offre de nouveaux programmes. Au cours de l'année, le Collège, suite à certaines études, se dotera d'une stratégie corporative quant à la formation à distance. Le projet d'un Centre des métiers à Orléans continue d'être une priorité corporative.

Afin d'assurer l'atteinte de l'objectif prioritaire du présent plan stratégique soit la qualité et la pertinence des programmes et services offerts à La Cité collégiale, les divers secteurs proposent des stratégies visant le maintien et l'augmentation du taux de la satisfaction des étudiants ainsi que l'augmentation du taux de placement dans les domaines reliés aux programmes d'études. Compte tenu des résultats très élevés de La Cité collégiale en 2006-2007 (2^e en province pour la satisfaction des étudiants, 1^{re} pour la satisfaction des diplômés, augmentation de 6 % quant au taux de placement dans le domaine d'étude, etc.), l'atteinte de ces objectifs en 2008-2009 constitue un défi de taille pour le Collège qui, cette année, a investi beaucoup plus de ressources et d'énergie dans le développement de sa clientèle et qui de plus compte des changements importants au sein du personnel de gestion du secteur Enseignement.

Le plan d'activités proposé met de l'avant un certain nombre de stratégies touchant les ressources humaines, entre autres, sur le plan de la formation, de l'encadrement et du développement de la relève.

Bien que l'année 2008-2009 s'annonce relativement stable sur le plan financier en raison du financement pluriannuel et de l'entente fédérale/provinciale, la viabilité financière, à moyen et long termes, demeure précaire en raison des facteurs suivants :

- la nouvelle formule de financement en 2009-2010 ;
- la fin de l'entente fédérale-provinciale en 2010 ;
- l'absence de budget provincial pour l'équipement et l'infrastructure.

La Cité collégiale propose donc des initiatives pour augmenter les revenus autonomes, des initiatives d'acquisition d'équipement, notamment par le biais du Bureau de développement, ainsi que des stratégies corporatives visant à bien positionner le Collège financièrement à moyen et à long termes.

Conclusion

Encore cette année, tous les secteurs ont contribué à la préparation du plan d'activités proposé. Le plan a fait l'objet de discussions auprès des groupes du Collège dont l'Association étudiante, les syndicats du personnel scolaire et de soutien, l'Association du personnel administratif ainsi que du Conseil collégial.

Une fois approuvé, le Plan d'activités 2008-2009 servira à l'élaboration de la proposition budgétaire 2008-2009 qui sera présentée au Conseil d'administration en avril prochain.

PLAN D'ACTIVITÉS 2008-2009

SOMMAIRE SECTEUR ENSEIGNEMENT

Toile de fond

Le Collège a mis en place une stratégie visant le développement de la clientèle. Cet objectif corporatif concerne les volets recrutement de la clientèle, persévérance aux études et développement de la programmation. En 2008-2009, le secteur Enseignement contribuera de façon significative à l'atteinte de cet objectif.

Le secteur Enseignement continuera également d'accorder une priorité à la satisfaction des étudiants. Cette priorité prend un sens particulier lorsqu'on prend en considération que, bien que s'étant classé à un niveau des plus satisfaisants, le Collège a néanmoins obtenu des résultats plus bas que ceux des années antérieures. En outre, le renouvellement d'une partie importante de l'équipe de gestion au secteur Enseignement pose un défi particulier et obligera le secteur à revoir et à intensifier les stratégies ayant un impact positif sur cet indicateur de rendement.

Le développement de la clientèle : volet Accès et Recrutement

En 2008-2009, le secteur compte perfectionner les mécanismes de relance effectués par le personnel en vue d'améliorer le taux de conversion des demandes en admissions.

Le secteur prévoit également :

- Effectuer l'évaluation du projet-pilote des responsables du recrutement en vue de permettre l'atteinte des cibles de clientèle déterminées. En 2007, le secteur Enseignement a libéré des enseignants dans chaque secteur afin qu'ils appuient les efforts de l'équipe en Recrutement et communications. À la suite de l'évaluation, le projet sera amélioré.
- Collaborer aux stratégies de rapprochement avec les écoles secondaires impliquant parents, enseignants, conseillers d'orientation et directions.
- Développer certains projets afin de faciliter le recrutement dans le Nord et le Sud. Le secteur explorera par exemple la possibilité d'offrir certains programmes en collaboration avec le collège Boréal ou de livrer, ailleurs qu'à Ottawa, certains cours dans des programmes uniques. Les possibilités de développer certains milieux de stage dans le milieu de provenance de l'étudiant seront aussi examinées.
- Accorder une attention particulière au recrutement de la clientèle issue des communautés culturelles en étant davantage présents dans les écoles à forte concentration ethnoculturelle et en participant activement au développement et à la réalisation de campagnes ciblées pour rejoindre cette clientèle.

- Collaborer aux stratégies en vue d'augmenter la clientèle adulte et s'adapter aux besoins particuliers de cette clientèle. Entre autres, le secteur révisera ses mécanismes d'organisation scolaire afin de permettre les études à temps partiel dans 16 programmes d'étude. Cette révision touchera des aspects aussi variés que l'horaire, l'inscription par cours, le cheminement des étudiants, l'encadrement pédagogique, les directives pédagogiques et les mécanismes de reconnaissance des acquis.

Le développement de la clientèle : volet Persévérance aux études et Obtention du diplôme

Le secteur entend évaluer l'impact des stratégies mises de l'avant en 2007 afin d'intensifier celles ayant procuré les meilleurs résultats. Les coordonnateurs à la réussite scolaire seront présents dans chaque secteur et leur rôle ajusté à la suite de l'évaluation de l'efficacité de cette stratégie.

De nouveaux moyens seront également mis en place. Par exemple :

- Un comité de réussite scolaire sera sur pied afin d'assurer la mise en commun des meilleures pratiques.
- Des contrats de réussite scolaire seront développés pour des étudiants ayant des difficultés particulières et un encadrement supplémentaire sera offert.
- Des étudiants à risque de décrochage seront jumelés à des mentors membres du personnel.
- Deux ou trois activités par secteur seront réalisées pour appuyer la vie étudiante.
- Des cours d'appoint seront offerts dans certains programmes où le taux d'échec est important, de même qu'un plus grand nombre d'activités diverses de tutorat.
- Chaque secteur établira un plan d'action spécifique aux défis de persévérance aux études qui lui sont propres. De plus, de nouveaux moyens seront également mis en place pour favoriser la poursuite aux études après la deuxième et après la quatrième étape d'un programme d'étude.
- Le Centre d'aide en français complètera sa programmation et ses services feront l'objet d'une promotion ciblée.
- Le programme Arts et sciences de transition qui a été expérimenté en 2007-2008 afin d'améliorer la persévérance aux études des étudiants sera ajusté à la suite de l'évaluation du projet.
- L'offre de cours et le cursus de certains programmes où le taux de persévérance est faible seront revus.
- Des outils permettant de mesurer hebdomadairement la persévérance aux études dans chaque programme seront développés.

En collaboration avec le Bureau des admissions et du registraire, le secteur Enseignement rejoindra les étudiants ayant quitté le Collège peu avant la fin de leurs études pour leur proposer des mesures pour obtenir leur diplôme.

Finalement, le secteur reverra l'ensemble des directives pédagogiques en vigueur au Collège afin de s'assurer qu'elles tiennent compte des réalités particulières à la clientèle adulte.

Le développement de la clientèle : volet Développement de la programmation

En septembre 2008, deux nouveaux programmes seront offerts :

- Décoration d'intérieur (2 ans)
- Technologie de la radiothérapie/Baccalauréat en radiothérapie (programme offert conjointement avec l'Université d'Ottawa)

Le secteur participera à huit études de faisabilité effectuées afin d'élargir l'éventail des programmes. Parmi ces études, mentionnons :

- Électronique
- Gestion des services à l'enfance
- Plomberie
- Restauration et conservation du patrimoine
- Sécurité informatique - postdiplôme
- Techniques des véhicules automobiles (en 3 étapes)
- Usinage
- Services d'urgence

La qualité

En 2008-2009, le secteur Enseignement procédera à l'évaluation des programmes Administration des affaires et Baccalauréat en technologie appliquée - biotechnologie.

Il mettra également en œuvre les recommandations des programmes évalués en 2007-2008 :

- Adjoint juridique
- Éducation en services à l'enfance
- Gestion de la sécurité
- Thérapie respiratoire.

Il mettra aussi en œuvre les normes provinciales révisées dans les programmes suivants :

- Administration des affaires - comptabilité (à être confirmé par le MFCU)
- Assistant de l'ergothérapeute et Assistant du physiothérapeute
- Hygiène dentaire
- Journalisme écrit et Journalisme électronique (à être confirmé par le MFCU)

- Soins ambulanciers paramédicaux
- Techniques du génie électrique (à être confirmé par le MFCU)
- Tourisme et voyages

Le secteur démarrera aussi le processus d'agrément dans les programmes suivants :

- Assistant de l'ergothérapeute et Assistant du physiothérapeute
- Imagerie par résonance magnétique
- Soins paramédicaux avancés
- Techniques pharmaceutiques

Le secteur Enseignement effectuera également une évaluation de la qualité dans le secteur des métiers. De plus, certains plans de cours dans les programmes de Technologie du génie civil - construction et de Technologie de l'architecture seront revus afin d'assurer leur pertinence quant aux besoins du marché du travail, notamment en matière environnementale.

Le Collège sera impliqué dans deux projets de recherche : un programme de recherche appliquée sera mis en œuvre pour le programme Baccalauréat en technologie appliquée - biotechnologie. De plus, une étude pilote au sujet de la pratique, de l'enseignement et de l'apprentissage interprofessionnels dans le programme Assistant de l'ergothérapeute et Assistant du physiothérapeute sera également initiée en collaboration avec d'autres institutions.

La satisfaction des étudiants, des diplômés et des employeurs

En ce qui a trait à la satisfaction des étudiants, bien que le Collège continue à se classer parmi les premiers de la province, il faut tenir compte que les résultats globaux ont baissé en 2006-2007. Le secteur procèdera à une analyse détaillée des résultats obtenus en 2007-2008 dans chaque programme afin de cibler ceux devant faire l'objet de mesures particulières.

Les stages coop feront l'objet d'une réévaluation dans le but d'augmenter à la fois le nombre d'étudiants et de programmes participants.

Finalement, l'apport des comités consultatifs sera revu afin d'assurer l'utilisation optimale de ces derniers dans l'atteinte des objectifs corporatifs.

Plan d'activités 2008-2009

Sommaire

Recherche et développement, Initiatives stratégiques et La Cité des affaires

Toile de fond

L'établissement des priorités et les activités des secteurs Recherche et développement, Initiatives stratégiques et La Cité des affaires pour 2008-2009 se situent dans le cadre de l'objectif du gouvernement ontarien et de celui du Collège d'augmenter l'accès aux études postsecondaires.

Le développement de la clientèle étant un objectif corporatif prioritaire, les secteurs Recherche et développement et Initiatives stratégiques appuieront les secteurs à l'Enseignement et Recrutement et communications afin d'offrir un appui aux activités de recrutement, de persévérance aux études et de la qualité des programmes d'études.

Le secteur Recherche et développement propose une stratégie axée sur le perfectionnement et la rationalisation des outils d'analyse, d'études et d'observation du milieu. Le secteur Initiatives stratégiques poursuivra ses efforts en développant des liens étroits avec les conseils scolaires et les universités, et continuera à participer activement au développement des activités du Consortium national de formation en santé et à la mise en œuvre de la Phase III. Enfin, La Cité des affaires intensifiera ses efforts pour la création de divers partenariats auprès des employeurs, auprès de la clientèle adulte et auprès de la clientèle des communautés culturelles et diversifiera sa programmation en vue d'augmenter sa contribution aux frais généraux du collège.

En ce qui a trait au dossier de la formation professionnelle, le secteur représentera le collège au niveau provincial en vue de s'assurer que le financement tienne compte des défis particuliers des francophones en milieu minoritaire et que les politiques et directives gouvernementales mises en place favorisent l'augmentation de l'accès et la qualité des services et programmes disponibles en français.

De plus, le secteur participera à la conception et à la mise en œuvre d'un centre des métiers à Orléans, proposera des partenariats avec le Centre multiservices de l'ouest et avec le collège Algonquin et appuiera le développement d'activités et de services en région. Finalement, il assurera un leadership dans la mise en place d'activités liées à l'initiative *Réussite des élèves/Apprentissage jusqu'à 18 ans* afin de permettre au collège d'atteindre l'objectif stratégique d'augmentation du nombre de Franco-Ontariens dans les programmes postsecondaires.

Accès – Volet recrutement

En 2008-2009, les secteurs participeront à l'atteinte des objectifs de recrutement du collège en mettant en œuvre les principales stratégies suivantes :

Recherche et développement

- Appuyer le secteur Recrutement et communications en effectuant certaines analyses de provenance des étudiants franco-ontariens et de la clientèle adulte.
- Appuyer les stratégies de recrutement développées par le secteur Services étudiants et administratifs et les directions à l'Enseignement en préparant différentes études d'impact des campagnes de recrutement.
- Développer des activités de perfectionnement professionnel visant à sensibiliser les enseignants au développement de stratégies d'enseignement adaptées à la réalité franco-ontarienne.
- Analyser, conjointement avec les directions à l'Enseignement, les pratiques actuelles en matière de cheminement scolaire, d'attribution d'équivalences, de reconnaissance des acquis et d'organisation scolaire afin d'augmenter la clientèle adulte.

Initiatives stratégiques

- L'initiative *Réussite des élèves/Apprentissage jusqu'à 18 ans* du ministère de l'Éducation est essentielle pour l'atteinte des cibles de recrutement du Collège. À cet égard, le secteur entend :
 - Renouveler les neuf ententes existantes avec les trois conseils scolaires de langue française de l'Est.
 - Créer six nouvelles ententes avec les 12 conseils scolaires francophones de la province.
 - Élargir les ententes existantes.
 - Participer à la soumission de la Phase 12 de l'Initiative jonction école, collège, milieu de travail (IJECT).
 - Augmenter de 12 à 15 le nombre de cours à double reconnaissance de crédits.
 - Planifier et mettre en œuvre un calendrier des expériences d'anticipation.
 - Prévoir de nouveaux mécanismes de représentativité de La Cité collégiale au sein des conseils scolaires
- Mettre en œuvre le plan pluriannuel relatif au développement d'ententes d'arrimage avec les universités de l'Ontario et du Canada dans le but de faire reconnaître les programmes de La Cité collégiale.
 - Mettre en place une structure d'appui.
 - Développer et mettre en œuvre un plan d'action.
 - Assurer une gestion uniforme des arrimages dans tous les secteurs du collège.
 - Finaliser certaines ententes et en développer de nouvelles.

La Cité des affaires

- Poursuivre la stratégie de recrutement et d'intégration des programmes accélérés aux programmes postsecondaires d'un an.
- Augmenter le nombre de clients ayant accès aux programmes Connexion emploi, Service d'emploi d'été et Club de recherche d'emploi.
- Poursuivre le développement et la mise en œuvre d'un plan de promotion, de communication et de recrutement permettant une visibilité plus grande du secteur Service d'emploi.
- Augmenter le nombre de clients, incluant les personnes provenant des communautés culturelles, en Formation en entreprise et en Formation linguistique en diversifiant la programmation.
- Mettre en place un plan de recrutement pour le secteur de l'International.

Accès – Volet développement de la clientèle (par le biais du développement de la programmation)

Recherche et développement

Dans le cadre du projet de développement de la clientèle, le secteur appuiera les secteurs à l'Enseignement afin de maximiser l'offre de programmes d'études.

- Mettre en place une fonction de veille stratégique.
- Revoir les créneaux de spécialisation.
- Mettre en œuvre un plan d'action de développement de la programmation.
- Entreprendre des analyses de marché et des analyses de faisabilité à la lumière des recommandations du comité de développement de la clientèle et des directions à l'Enseignement.
- Identifier les priorités de développement.
- Analyser l'offre de programmes.
- Analyser le développement de passerelles entre les programmes de métiers, les formations accélérées et les programmes postsecondaires.
- Explorer la possibilité de mettre en œuvre un projet de stage en enseignement en collaboration avec la Faculté de l'éducation de l'Université d'Ottawa dans certains cours offerts au collège.

Initiatives stratégiques

- Dans le cadre de la phase III du Consortium national de formation en santé, le secteur consolidera les programmes offerts, augmentera l'offre de nouveaux programmes et développera le volet de la formation continue pour les professeurs et les étudiants, ainsi que pour les professionnels du réseau de la santé.

Persévérance aux études (obtention du diplôme)

Recherche et développement

- Revoir le processus d'appui aux étudiants dans l'utilisation de l'informatique en créant un groupe de travail qui aura pour mandat de revoir les tutoriels d'utilisation de WebCT.

La Cité des affaires

- Assurer un encadrement aux étudiants internationaux afin de favoriser l'intégration et la réussite scolaire.
- Développer un système d'aide à la réussite, en collaboration avec le secteur Enseignement, afin d'accompagner les étudiants adultes de La Cité des affaires qui intègrent les programmes d'un an du postsecondaire.

Qualité

En 2007, le Collège a maintenu une deuxième position quant à la satisfaction de la clientèle. Toutefois, les résultats du Collège ont diminué de 3% passant de 85,9% à 82,7%, alors que le réseau a maintenu un pourcentage de 77. En 2008-2009, les stratégies proposées permettront au Collège de se maintenir parmi les cinq meilleurs dans le réseau.

Recherche et développement

- Appuyer le secteur Enseignement dans l'élaboration des plans de cours et du matériel didactique dans le cadre de projet de développement de nouveaux programmes ou de programmes existants.
- Appuyer le secteur Enseignement dans la mise en œuvre des normes provinciales révisées et les nouvelles normes des programmes d'études selon les directives du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.
- Revoir l'analyse des indicateurs de rendement en mettant à jour les gabarits de production de statistiques.
- Développer un cadre d'analyse et des outils statistiques pour appuyer le suivi des activités reliées à l'enseignement.
- Finaliser les travaux préparatoires reliés à l'Audit des mécanismes d'assurance de la qualité des programmes.
- Utiliser la nouvelle base de données pédagogique élaborée en 2007-2008 comme un des moyens appuyant les activités relatives au maintien de la qualité dans les programmes.
- Revoir l'offre et le mode de livraison des activités de perfectionnement à l'intention du personnel scolaire.
- Appuyer les enseignants dans l'apprentissage et l'utilisation des technologies de l'information.

La Cité des affaires

- Offrir de la formation linguistique (français langue seconde) en conformité avec les nouvelles normes reconnues par la Fonction publique du Canada.
- Mettre en place les recommandations du rapport d'évaluation d'Emploi Ontario afin d'atteindre la norme provinciale de service fixée par le MFCU pour la livraison du programme Connexion emploi.

Viabilité financière

Recherche et développement

- Préparer un plan d'action pour assurer les suivis budgétaires des diverses enveloppes provenant de différents bailleurs de fonds, tout particulièrement du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Initiatives stratégiques

- Assurer un suivi serré des revenus et dépenses reliés à la subvention dans le cadre du Consortium national de formation en santé et à la subvention dans le cadre de l'Initiative jonction, école, collège, milieu de travail.

La Cité des affaires

- Augmenter la cible de contribution aux frais généraux dans les trois services du secteur : Service de développement professionnel, Étudiants internationaux et Service d'emploi.

Plan d'activités 2008-2009 Sommaire

Services étudiants et administratifs

Toile de fond

Considérant l'objectif du gouvernement ontarien d'augmenter l'accès aux études postsecondaires, le Collège a amorcé en 2007-2008 l'instauration d'une approche stratégique et corporative du développement de la clientèle. Cette approche couvre trois volets essentiels : le recrutement de la clientèle, persévérance aux études ainsi que le développement de programmes d'études. Après avoir initié en 2007-2008 certains éléments de cette approche, le secteur des Services étudiants et administratifs entend en intensifier la mise en œuvre, tout particulièrement en ce qui concerne le recrutement de la clientèle et persévérance aux études. Par ailleurs, le secteur compte également instaurer de nouvelles stratégies visant l'augmentation du niveau de satisfaction de la clientèle étudiante à l'endroit des divers services qu'il offre. En ce qui a trait à la viabilité financière du Collège, il entend poursuivre l'augmentation des revenus autonomes générés par la gestion des services associés et générer une première contribution financière au niveau de l'opération de la Résidence.

Recrutement de la clientèle

En septembre 2007, le Collège comptait un total de 2 114 nouveaux étudiants inscrits en première étape dans les programmes postsecondaires. Ces résultats représentent une augmentation de 115 étudiants (+ 6%) par rapport à septembre 2006, ce qui constitue la plus forte augmentation annuelle enregistrée au Collège depuis septembre 1999. Le secteur a reçu 3 922 demandes d'admission dans les programmes postsecondaires, soit une augmentation de 257 demandes (+ 7%) par rapport à l'année précédente.

Dans le plan d'activités proposé, le secteur vise générer quelque 4 200 demandes d'admission dans les programmes postsecondaires et y inscrire 2 250 nouveaux étudiants en première étape, dont 60 % provenant de l'Ontario. Pour ce faire, il entend mettre en œuvre, en collaboration avec le secteur Enseignement, un plan de liaison, un plan de promotion, un plan de relations publiques et un plan de conversion des demandes d'admission en inscriptions qui comprend les principales stratégies suivantes :

- mettre en place des mécanismes visant à assurer au sein du Collège une communication soutenue concernant le contexte, les enjeux et les stratégies corporatives reliés au recrutement de la clientèle et à permettre un niveau de participation élevé de l'ensemble du personnel;

- mettre en place une base de données et un logiciel (de type *Customer Relations Management* ou CRM) afin de permettre la segmentation de la clientèle et la personnalisation des communications du Collège avec celle-ci;
- mettre en œuvre un plan de liaison assurant la présence du Collège dans les écoles secondaires de la région par le biais d'un continuum d'activités récurrentes auprès des élèves dès la 8^e année, ainsi qu'auprès de leurs influenceurs (tels que les enseignants et les parents);
- intensifier le recrutement dans les régions du nord et du sud de l'Ontario, en misant davantage sur la contribution d'ambassadeurs étudiants et diplômés, sur l'utilisation d'outils promotionnels adaptés à chacune des clientèles cibles, jeunes ou adultes (incluant de l'information sur la région d'Ottawa et sur l'accès à l'aide financière) et sur le site web;
- mettre en œuvre un plan de recrutement de la clientèle adulte basé sur les résultats de la recherche effectuée en 2007-2008, incluant une adaptation de certains éléments touchant à l'organisation scolaire (par ex : inscription par cours et regroupement des heures de cours par blocs de 3 ou 4 heures) pour la clientèle postsecondaire intéressée à un régime d'études à temps partiel, reconnaissance des acquis et développement de nouveaux modes de livraison à l'Éducation permanente;
- augmenter l'achalandage du site Internet du Collège par la création de microsites de référencement dans Google (projet-pilote pour des programmes ayant un faible nombre de demandes d'admission) et par une association à certaines communautés virtuelles dans FaceBook et MSN Messenger;
- offrir aux internautes une visite virtuelle mettant en valeur les avantages et le dynamisme du Collège (tels que l'aspect pratique des programmes, les laboratoires, les équipements, les réalisations des étudiants, des clips, des témoignages de porte-parole, l'ambiance et la vie sur le campus et à la résidence) et leur proposer des activités interactives avec des membres du personnel et des étudiants du Collège;
- développer des incitatifs s'adressant aux internautes et aux élèves du secondaire rencontrés en salles de classe et visant à les amener à fournir leurs coordonnées personnelles afin de les intégrer dans le CRM;
- suite à l'introduction en novembre 2007 du nouveau service de planification études-carrières à la communauté, dresser un bilan et apporter les ajustements nécessaires;
- concevoir et offrir un programme de journées d'initiation à diverses carrières (*career sampler*);

- mettre en place une stratégie de relations publiques s'adressant en priorité au personnel des conseils scolaires, aux parents et aux médias d'information (francophones et anglophones);
- augmenter le nombre de demandes d'admission converties en inscriptions en révisant l'ensemble du processus de communication avec la clientèle, depuis la demande d'admission jusqu'à l'inscription et en assurant des interactions rapides et personnalisées avec la clientèle ;
- suite à l'adoption du nouveau plan stratégique, proposer un positionnement pour le Collège en fonction des nouvelles orientations stratégiques retenues.

Appui à la persévérance aux études

Le secteur entend continuer en 2008-2009 d'assumer un leadership corporatif dans la persévérance aux études, entre autres par l'instauration des mesures suivantes :

- la mise en place de nouveaux mécanismes visant à identifier plus rapidement les élèves qui se retirent de leur programme sans en informer le Collège;
- des appels téléphoniques auprès des étudiants qui n'ont pas signalé leur retrait;
- la préparation de rapports semestriels au sujet des retraits;
- la désignation d'un conseiller attribué à chacun des secteurs d'enseignement;
- une meilleure promotion tant auprès des étudiants eux-mêmes qu'auprès des professeurs sur les divers services d'aide à la réussite offerts par le Collège (par ex. assurer une plus grande visibilité de ces services et de leurs résultats sur le portail étudiant et sur celui des professeurs);
- la préparation d'un guide à l'intention de la clientèle ethnoculturelle visant à faciliter leur intégration au collège et en salle de classe;
- le développement d'une vie étudiante stimulante.

Augmentation du taux de satisfaction de la clientèle

Dans la foulée de l'implantation du nouveau système Scorpa, l'ensemble des indicateurs de rendement reliés au secteur dans le sondage provincial sur la satisfaction de la clientèle de l'hiver 2007 ont baissé. Des stratégies ont été mises en place afin de redresser la situation au sondage de l'hiver 2008 et de ramener le secteur parmi les 5 meilleurs collèges (pour les indicateurs où ces données sur le rangement des collèges sont publiées) ou au niveau qu'il occupait au sondage de 2006. Dans son plan

d'activités 2008-2009, le secteur prévoit un ensemble de mesures touchant directement ou indirectement les indicateurs visés, dont les mesures suivantes :

- une évaluation concernant la mise en place d'un service central de service à la clientèle pour toutes les requêtes concernant les ressources informatiques, les ressources physiques, les services associés et tout autre service de nature technique, logistique ou administrative;
- l'amélioration des horaires aux étudiants (réduction du nombre de changements une fois le semestre débuté);
- l'amélioration du service de testing de classement (par ex. réduction des délais d'attente et amélioration des équipements de testing);
- l'amélioration du taux de placement en emploi relié dans les programmes d'études où le taux de placement est inférieur à 50% ou à celui de la concurrence, entre autres par des stratégies conjointes avec les services de Connexion Emploi (meilleure préparation au marché de l'emploi, meilleure préparation du curriculum vitae et présentation aux entrevues de sélection et meilleur suivi des diplômés après 3 et 6 mois);
- un suivi très serré des services offerts par Aramark, Coopsco et la résidence;
- une étude et un plan d'action visant l'amélioration de l'approche et de la culture corporative en matière de service à la clientèle (incluant des normes de qualité et des normes de service), en accordant une priorité au Bureau des admissions et du registraire.

Gestion des ressources humaines

Le secteur des Ressources humaines entend appuyer fortement les priorités du secteur des Services étudiants et administratifs énoncées dans le plan d'activités proposé ainsi que les priorités corporatives. Il compte notamment :

- élaborer un plan d'action visant à améliorer le niveau de satisfaction au travail ainsi que l'engagement des membres du personnel envers la mission du Collège et ce, suite au sondage administré à l'automne 2007 auprès de tous les membres du personnel ainsi qu'aux orientations découlant du nouveau plan stratégique;
- dans le cadre du programme de développement des compétences et de la gestion de la relève, ajuster les programmes de dotation, de perfectionnement et de reconnaissance/évaluation du personnel afin de permettre au Collège de disposer des compétences requises pour rencontrer ses priorités, notamment celles concernant le développement de la clientèle (telles que les compétences relatives à l'innovation et à l'entrepreneuriat) et la qualité (culture et compétences en matière de service à la clientèle);

- appuyer le secteur Enseignement dans le recrutement et l'encadrement des professeurs contractuels;
- apporter un appui stratégique et opérationnel aux directions de secteur dans le développement et la rétention d'une équipe stable et compétente tout particulièrement à la direction du secteur de Recrutement et Communications, à la direction du Bureau des admissions et du registraire et auprès des nouvelles directions du secteur Enseignement;
- offrir un programme de formation aux nouveaux gestionnaires sur les méthodes et outils de gestion du Collège (ressources humaines, financières, informatiques et physiques);
- poursuivre l'intégration des profils de compétences dans les programmes de gestion des ressources humaines tels que la dotation, le perfectionnement professionnel, l'évaluation du rendement et la gestion de la relève;
- dans un contexte où le nombre de postes à combler augmente considérablement depuis 2006, améliorer l'efficacité du processus et des outils de dotation;
- poursuivre les stratégies visant une meilleure représentativité ethnoculturelle du personnel et en instaurer de nouvelles;
- poursuivre les programmes de mieux-être au travail qui répondent aux besoins du personnel et en développer de nouveaux (par ex : plan de pandémie).

Viabilité financière

Les services associés ont un impact significatif sur la qualité des services ainsi que sur la viabilité financière du Collège. En 2006-2007, les services associés du Collège (services alimentaires, librairie, résidence, gestion des stationnements, casiers, complexe sportif et autres locaux, services d'imprimante) ont généré une contribution de 870 000 \$. En 2007-2008, le secteur prévoit générer une contribution de 900 000 \$. Pour 2008-2009, le secteur vise augmenter cette contribution de façon significative par une révision de la structure ou de l'entente de gestion pour les stationnements, les casiers et la location d'espaces.

En 2006-2007, la résidence a enregistré un déficit de 125 000\$ et devrait enregistrer un déficit de 100 000\$ en 2007-2008. Grâce à un nouveau contrat de location d'espace à la résidence, d'une durée de deux années avec possibilité de prolongation pour trois années additionnelles, le Collège prévoit éliminer son déficit d'opération dès l'année financière 2008-2009 et générer un premier surplus de l'ordre de 100 000 \$.

En ce qui a trait à l'Éducation permanente, le secteur a généré avec 158 étudiants « équivalents à temps plein » une contribution en subvention de 736 000 \$ en 2006-

2007 et prévoit générer une contribution de 876 000 \$ en 2007-2008 avec 188 étudiants « équivalents à temps plein ». En 2008-2009, il vise augmenter de façon significative le nombre d'étudiants « équivalents à temps plein » ainsi que la contribution en subventions.

Enfin, le plan d'activités 2008-2009 du secteur comprend une série d'initiatives visant à réduire ou à optimiser les dépenses du Collège, notamment au chapitre de la gestion des bâtiments et des coûts énergétiques ainsi qu'au niveau de la gestion des équipements et logiciels informatiques.

Plan d'activités 2008-2009

Sommaire

Ressources financières

Toile de fond

En 2008-2009, le secteur des Ressources financières entend maintenir le cap sur les deux principales priorités qu'il s'était fixées en 2007-2008, soit la viabilité financière et la qualité des services.

Ces deux priorités s'inscrivent dans la première année complète d'exploitation du nouveau système d'information de gestion, module des ressources financières (SCORPA).

Viabilité financière

L'année 2008-2009 sera la dernière année du financement pluriannuel de 3 ans qu'accorde le Ministère de la Formation et des Collèges et Universités dans le cadre de la subvention de base. Le Ministère a déjà annoncé qu'il effectuera une révision de la formule de financement. Le secteur des ressources financières devra donc être à l'affût de l'évolution des subventions afin de s'assurer que le collège ne soit pas pénalisé et reçoive le financement requis à ses opérations. L'année 2008-2009 sera extrêmement importante dans l'élaboration du nouveau modèle de financement par le Ministère de la formation et des collèges et universités pour les années à venir. Le secteur des ressources financières devra jouer un rôle important au niveau provincial et du collège dans la mise en œuvre de cette nouvelle formule de financement.

De plus, le secteur devra appuyer le Collège dans ses revendications auprès du Ministère en ce qui a trait à l'obtention de financement additionnel pour de l'infrastructure et de l'équipement ainsi que dans le cadre de la prochaine négociation fédérale/provinciale.

Projet SCORPA

Le système de gestion de l'information de gestion, module des Ressources financières, en sera à sa première année complète d'exploitation. Le secteur des ressources financières devra assurer un suivi rigoureux à la mise en œuvre.

De la formation régulière devra être mise en place pour permettre aux différents utilisateurs du collège de se familiariser avec de nouvelles méthodes de travail requises.

Ces formations assureront une meilleure utilisation de tous les modules et en plus faire connaître les nouveautés qui facilitent le travail des utilisateurs.

Le secteur des ressources financières devra compléter l'ajustement de ses processus d'affaires afin de permettre une fusion complète entre le nouveau système et les procédures du Collège.

Rôle d'appui

Pour répondre de plus en plus à la tendance du gouvernement au niveau de la reddition des comptes, le secteur des Ressources financières devra assurer un appui inconditionnel auprès de tous les secteurs.

Un positionnement proactif quant à la communication et la collaboration avec les secteurs sera donc une priorité.

En 2008-2009, le secteur appuiera d'une façon plus particulière le Bureau de développement et de la fondation ainsi que le secteur Services étudiants et administratifs.

États financiers et budgétisation

Afin de répondre aux exigences d'imputabilité des gouvernements et aux besoins du Collège pour une prise de décision judicieuse, le secteur des Ressources financières étudiera diverses options d'analyse financière inhérente à chaque secteur et activités du Collège.

Dans le cadre des états financiers, le secteur devra de plus rester aux affûts des différentes normes comptables susceptibles de modifier l'information financière du collège dans les années à venir.

Plan d'activités 2008-2009 Sommaire

Bureau de développement et Fondation

Contexte

L'année 2007-2008 a été une année de transition pour le Bureau de développement et la Fondation avec le transfert du Réseau des Anciens au secteur Recrutement et communications et l'augmentation de l'implication du secteur dans l'acquisition d'équipements pour le Collège.

En 2008-2009, les priorités du secteur viseront une augmentation importante du fonds de dotation et un appui substantiel au Collège quant à l'acquisition d'équipements et à la disposition (revente) d'équipements non utilisés par le Collège.

Fonds de dotation

Le fonds de dotation de la Fondation devrait atteindre près de 6 millions \$ à la fin de 2007-2008. Malgré la possibilité de l'élimination du Fonds d'initiatives pour les étudiants de l'Ontario (doublage), l'objectif en 2008-2009 est d'augmenter le fonds de dotation de façon significative et ainsi offrir un nombre plus important en bourses d'entrée et de bourses d'études, comparativement à 2007-2008.

Dans le but d'atteindre les cibles fixées, le secteur a mis beaucoup d'effort l'année dernière pour créer des partenariats à long terme. Le secteur continuera en 2008-2009 à développer cette stratégie porteuse de résultats à court, moyen et long terme. A titre d'exemple cette année, l'Omnium Jacques Martin/J.R. Brisson a généré la somme de 200 000 \$, et ce, pour les quatre prochaines années. Une autre activité annuelle sera mise en place en 2008-2009 grâce à la participation des Caisses populaires Desjardins de l'Ontario pour générer 100 000 \$ au 700 000 \$ du Fonds de bourses Robert Hartley/Caisses populaires Desjardins de l'Ontario en 2008-2009.

L'acquisition du logiciel *Big On Line* en 2007-2008 permettra à la Fondation de solliciter des donateurs philanthropiques canadiens. Ce long processus permettra de recueillir des donations importantes à plus long terme. En 2008-2009, le secteur collaborera avec le secteur de Recrutement et communication au développement de matériel publicitaire.

Bureau de développement

En 2008-2009, le Bureau de développement devra jouer un rôle encore plus important pour l'achat et les dons d'équipements. À jour, le Bureau de développement a reçu plus de 500 000 \$ en dons de biens et services. Le secteur vise une augmentation significative en 2008-2009. En plus de jouer un rôle dans l'acquisition d'équipements, le Bureau de développement s'occupera de la revente des biens excédentaires usagés afin de maximiser les revenus qui serviront ensuite à l'achat de nouveaux équipements ou au remplacement d'équipements désuets.

L'acquisition du logiciel ProDon permettra à la Fondation de mieux gérer la liste de donateurs et ainsi de simplifier la gestion des événements afin de parfaire l'efficacité.

Finalement, avec l'annonce possible de la construction de l'Institut des métiers à Orléans, la Fondation devra mettre sur pied une campagne majeure de financement. L'équipe de la Fondation devra être prête à jouer pleinement son rôle dans la réalisation de ce projet d'envergure pour la communauté franco-ontarienne.