



Université du Québec  
**École nationale d'administration publique**

**DOCUMENTATION DES PROCESSUS D'AFFAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE  
LA FRANCISATION RELATIFS AU MACRO-PROCESSUS « GÉRER LES ÉTUDIANTS »  
POUR LES COURS DE FRANÇAIS DISPENSÉS À MONTRÉAL ET EN LIGNE**

Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO)  
Direction Générale de la Francisation (DGF)

Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC)

Réalisé par Jean-Philippe Santos  
(Stagiaire)

Présenté à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP)  
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise en administration publique, option pour  
analyste, concentration évaluation des programme

Montréal, Décembre 2010

**À mon grand-père,**  
*Merci de m'avoir donné le goût pour la curiosité des choses.*

**À ma grand-mère,**  
*Je m'ennuie terriblement du goût de tes crêpes.*

Si nous sommes, en tant que savants, à la hauteur de notre tâche, nous pouvons alors obliger l'individu à se *rendre compte du sens ultime de ses propres actes*, ou du moins l'y aider (...). Lorsqu'un professeur obtient ce résultat je suis alors enclin à dire qu'il est au service de puissances « morales », à savoir le devoir de faire naître en l'âme des autres la clarté et le sens des responsabilités. Je crois qu'il lui sera d'autant plus facile d'accomplir cette œuvre qu'il évitera par scrupule d'imposer ou de suggérer personnellement à ses auditeurs une conviction.

MAX WEBER,  
*Le savant et le politique, Le métier et la vocation de savant*

Les législateurs de la Chine (...) voulurent que les hommes se respectassent beaucoup, que chacun sentît à tous les instants qu'il devait beaucoup aux autres, qu'il n'y avait point de citoyen qui ne dépendît, à quelque égard, d'un autre citoyen. Ils donnèrent donc aux règles de la civilité la plus grande étendue.

MONTESQUIEU,  
*De l'esprit des lois, Livre XIX, ch. XVI.*

« Quel dieu devons-nous servir parmi tous ceux qui se combattent ? nous devons peut-être servir un tout autre dieu, mais quel est-il ? », -- je vous dirai : adressez-vous à un prophète ou à un sauveur. Et si ce sauveur n'existe plus ou bien si son message n'est plus entendu, soyez certains que vous ne réussirez pas le faire descendre sur terre tout simplement parce que des milliers de professeurs, transformés en petits prophètes privilégiés et stipendiés par l'État, essayent de jouer ce rôle dans un amphithéâtre. Par ce moyen, vous ne réussirez qu'à faire une chose, empêcher la jeune génération de se rendre compte de ce fait décisif : le prophète, que tant de membres de la jeune génération appellent de tous leurs vœux, n'existe pas. Au surplus, vous les empêcherez de saisir toute la signification de cette absence.

MAX WEBER,  
*Le savant et le politique, Le métier et la vocation de savant*

## **ACRONYMES, ABREVIATIONS ET SIGLES UTILISES DANS LE TEXTE**

DAP : Démarche d'amélioration des processus

DE : Direction de l'Enseignement.

DGF : Direction Générale de la Francisation.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

EDSO : Équipe de Développement et Soutien aux Opérations.

MESS : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale.

MICC : Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles.

MRCI : Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration.

PAFILI : Programme d'Aide Financière pour l'Intégration Linguistique des Immigrants.

PILI : Programme d'Intégration Linguistique des Immigrants.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

SEM : Service de l'enseignement à Montréal.

SER : Service de l'enseignement en régions.

# Table des matières

ACRONYMES, ABREVIATIONS ET SIGLES UTILISES DANS LE TEXTE .....	4
INTRODUCTION .....	7
<b>I. MANDATS ET PROBLEMATIQUE DE L'INTERVENTION .....</b>	<b>9</b>
A. Mandats et objectifs de l'intervention .....	9
B. Problématique .....	11
<b>II. LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL ET LE MILIEU D'INTERVENTION.....</b>	<b>14</b>
A. Le contexte organisationnel.....	14
B. L'organisation .....	15
1. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) .....	15
2. La Direction générale de la francisation (DGF).....	16
i. Mission, offre de services et clientèles .....	16
ii. Structure organisationnelle .....	20
3. La Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO) .....	21
i. Nature des activités de la DSCSO.....	21
<b>III. CONCEPTS THEORIQUES ET METHODOLOGIE D'INTERVENTION.....</b>	<b>22</b>
A. Le cadre conceptuel .....	22
i. L'approche processus .....	22
ii. Amélioration des processus : démarche et étapes. ....	23
iii. Les diagrammes de flux.....	24
B. Le cadre méthodologique .....	25
1. Approche retenue.....	25
2. Logique séquentielle des travaux.....	26
<b>IV. PRESENTATION DES LIVRABLES .....</b>	<b>28</b>
A. L'arbre fonctionnel de la DGF - « Mettre en œuvre l'offre de service » .....	28
B. La cartographie des processus de la DGF pour la fonction - « Mettre en œuvre l'offre de service ».....	29
C. Les documentations et les modélisations du macro-processus « gérer les étudiants - Montréal » .....	32
<b>V. CONCLUSION : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE I : OFFRE DE SERVICES .....</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE II : ORGANIGRAMME DGF .....</b>	<b>56</b>
<b>ANNEXE III : ARBRE FONCTIONNEL DGF - « METTRE EN ŒUVRE L'OFFRE DE SERVICES » .....</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXE IV : GRILLE D'AUDIT DES PROCESSUS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANNEXE V : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS COMPLET - COURS REGULIERS » .</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE VI : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS PARTIEL - COURS REGULIERS » ..</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE VII : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE ET SUIVRE LES ETUDIANTS - FORMATION EN LIGNE » ....</b>	<b>110</b>

<b>ANNEXE VIII : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS SPECIALISES POUR PROFESSIONNELS » .....</b>	<b>130</b>
<b>ANNEXE IX : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS COMPLET – COURS EN MILIEU DE TRAVAIL ».....</b>	<b>149</b>
<b>ANNEXE X : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS COMPLET – COURS SPECIALISES »</b>	<b>167</b>
<b>ANNEXE XI : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « INSCRIRE LES ETUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS SPECIALISES »</b>	<b>188</b>
<b>ANNEXE XII : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « ASSURER LE SUIVI DES ETUDIANTS AU TEMPS COMPLET » .....</b>	<b>206</b>
<b>ANNEXE XIII : DOCUMENTATION DU PROCESSUS « ASSURER LE SUIVI DES ETUDIANTS AU TEMPS PARTIEL » .....</b>	<b>238</b>

## INTRODUCTION

Le stage réalisé au sein de la Direction générale de la francisation (DGF) du ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC), plus spécifiquement au sein de l'équipe de développement de la Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO), a consisté principalement en une documentation des processus d'affaires relatifs à la gestion des étudiants.

Pourquoi se concentrer sur les processus ?

Les processus traduisent l'enchaînement des activités que toute organisation, publique comme privée, doit « réaliser pour transformer la demande du client en produit ou prestation qui satisfait cette demande » (Brandenburg et Wojtyna 2006, p. 17).

Des processus *ad hoc*, cohérents et allégés des opérations sans valeur ajoutée permettent ainsi d'améliorer le rendement des ressources mobilisées et la qualité des services rendus à la clientèle. Formellement documentés et modélisés, ils autorisent la production de procédures claires, favorisant par là même, harmonisation des façons de faire et formation du personnel.

Les changements survenus durant la dernière décennie, centralisation des activités administratives au sein de la DGF, décentralisation des activités de formation aux partenaires contractuels externes, ont profondément transformé les façons de faire de l'organisation. Ainsi, l'ampleur et la périodicité des changements n'ont pas permis à celle-ci de se doter dans le même temps d'une documentation complète et actualisée de ses processus d'affaires. Cette situation faisait par là même obstacle à la démarche d'amélioration entreprise par la DGF dans le prolongement du plan stratégique 2008-2012 du MICC.

Les livrables suivants ont été produits suite à notre intervention :

- L'arbre fonctionnel de la DGF pour la fonction « Mettre en œuvre l'offre de services »;
- La cartographie des processus associés à cette fonction ;
- Les documentations des processus exécutés à la DGF en ce qui a trait à la gestion des étudiants pour les cours dispensés à Montréal et par Internet (francisation en ligne).

L'objectif était de renseigner les processus cibles relatifs à la gestion des étudiants en vue de soutenir la DGF dans sa démarche de révision de ses processus d'affaires. Ces livrables devraient donc participer, à leur niveau, à terme, à améliorer la performance organisationnelle de la DGF.



## **I. MANDATS ET PROBLEMATIQUE DE L'INTERVENTION**

### **A. Mandats et objectifs de l'intervention**

L'intervention qui devait être effectuée au sein de la Direction générale de la francisation (DGF), parmi l'équipe du développement et soutien aux opérations (EDSO) de la Direction des services à la clientèle et du soutien aux opérations (DSCSO) comportait initialement deux volets complémentaires.

Le mandat octroyé était multidimensionnel et s'insérait dans la variété des fonctions de soutien de la Direction, notamment celles visant :

- Le suivi opérationnel des activités de francisation ;
- L'élaboration, en collaboration avec les acteurs impliqués, des indicateurs de suivi de gestion et des divers documents connexes.

Plus précisément, le stagiaire devait :

1. Réaliser les modélisations fonctionnelles des activités de la DGF. Ce travail consistait, à partir de la cartographie des processus de niveau stratégique déjà existante, à la développer et la rendre opérationnelle. Une attention particulière devait également être portée à l'établissement de liens entre les processus déterminés et les directives qui s'y rattachent.

2. Effectuer « l'inventaire » des indicateurs de suivi de gestion afférents et assurer l'amélioration des indicateurs existants. Le cas échéant, l'identification et la sélection de nouveaux indicateurs pertinents étaient également envisagées.

Le plan de travail premièrement proposé prévoyait de produire deux groupes de livrables, soit :

- La réalisation de la cartographie des macro-processus opérationnels et de gestion relatifs à la mise en œuvre et à la planification de l'offre de service en francisation :
  - i. Gestion des étudiants ;
  - ii. Gestion du corps professoral ;
  - iii. Gestion des relations avec les partenaires ;
  - iv. Planification de l'offre de service et planification financière.
  
- La production du catalogue des indicateurs afférents et du rapport d'analyse y étant associé.

Ledit plan présupposait l'existence et la disponibilité de données secondaires enclines à permettre le renseignement systématique des composantes associées. L'incomplétude de la documentation administrative en la matière, les besoins organisationnels propres à la DSCSO et les contraintes inhérentes à la démarche de stage engagée ont alors conduit à une redéfinition du mandat de stage initial.

Après présentation des problématiques susmentionnées, et sur recommandations du mandataire, la Directrice de la DSCSO, il a alors été privilégié de se concentrer plus strictement sur le macro-processus « gestion des étudiants - Montréal ».

Au final, le mandat modifié prévoyait trois volets séquentiels. Il était ainsi demandé de réaliser les livrables suivants :

- L'arbre fonctionnel de la DGF pour la fonction « Mettre en œuvre l'offre de services »;
- La cartographie des processus associés à cette fonction;

- Les documentations et les modélisations afférentes (diagrammes de flux) couvrant l'ensemble des processus exécutés à la DGF pour mettre en œuvre l'offre de cours de francisation, plus spécifiquement en ce qui a trait à la gestion des étudiants pour les cours dispensés à Montréal et par Internet (francisation en ligne).

La portée du mandat ne couvrait pas les processus et autres problématiques propres aux cours dispensés en régions.

## **B. Problématique**

L'intégration linguistique des immigrants fait l'objet d'une attention soutenue de la part du gouvernement du Québec depuis la fin des années 60. Institués en 1969, une année seulement après la création du ministère de l'Immigration, les centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI) ont eu pendant près de trente ans la responsabilité d'assurer la mise en œuvre des cours de francisation.

La réforme mise en place en l'an 2000 remodela profondément la manière de concevoir l'offre de services du ministère en matière de francisation. Privilégiant une approche territoriale se voulant mieux adaptée aux nouvelles réalités vécues par les immigrants, la réforme prévoyait le remplacement des COFI par des carrefours d'intégration. Les cours seraient dorénavant dispensés dans des milieux de formation divers (universités, cégeps, OBNL et carrefours d'intégration) et selon des formules multiples (temps complet et temps partiel)<sup>1</sup>.

Les changements apportés en 2004-2005, fermeture des carrefours, élargissement des partenariats, diversification accrue de l'offre de cours, ont contribué à renforcer cette tendance<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> MRCI (2001). « Rapport annuel 2000-2001 », Québec, MRCI, p. 24-28.

<sup>2</sup> MICC (2005). « Rapport annuel 2004-2005 », Québec, MICC, p. 38.

C'est donc dans la continuation de ce mouvement double de centralisation des activités administratives (assurées par la DGF) et de décentralisation des activités de formation (assurées par les partenaires contractuels) que s'insère aujourd'hui l'offre de services du ministère en matière de francisation.

Or, ces changements majeurs survenus durant la dernière décennie n'ont pas permis au MICC de se doter dans le même temps d'une documentation complète et actualisée de ses processus d'affaires. La seule documentation disponible renvoyant aux travaux effectués par la firme de consultation DMR en 2006.

Cette documentation ne permettait pas en conséquence d'envisager pleinement la démarche d'amélioration des processus afférente entreprise par la DGF dans le prolongement des orientations adoptées au plan stratégique 2008-2012 du MICC. Rappelons que ce dernier est venu entériner la volonté du Ministère quant à faire de cette organisation publique une « organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats »<sup>3</sup>.

Les documentations et les modélisations des processus opérationnels et de gestion prévues dans ce mandat font donc partie des efforts déployés par la DGF pour assurer à terme une meilleure cohérence de ses interventions et une efficacité accrue des services rendus<sup>4</sup>. Elles s'inscrivent par là même dans la continuité du plan ministériel d'amélioration de la performance 2008-2012 et du plan d'action 2010-2011 de la Direction.

Considérés conjointement, ces travaux entendent ainsi contribuer à :

- Assurer une compréhension commune des processus d'affaires analysés et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent ;

---

<sup>3</sup> Enjeu 4 – Plan stratégique. Respectivement, MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], <http://www.micc/.../PS2008-12.pdf>

<sup>4</sup> Objectif 5 – Plan de mesures et Enjeu 4 – Plan stratégique. Respectivement, MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/.../PlanStrategique2008.pdf>, et MICC (2008b). « Plan de mesures », [en ligne], <http://micc.gouv/.../Mesures2008.pdf>.

- Servir de support à toute démarche ultérieure d'optimisation des processus, procurant à cet effet autant d'outils adéquats quant à faciliter l'identification de chemins critiques ;
- Fournir un cadre de référence privilégié pour la mise en œuvre d'un suivi cohérent et systématique, par exemple par l'entremise d'un tableau de bord opérationnel.

## II. LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL ET LE MILIEU D'INTERVENTION

### A. Le contexte organisationnel

La francisation des immigrants s'inscrit dans une perspective plus large visant à faire de la langue française la langue commune de toutes les Québécoises et de tous les Québécois (Loi sur la langue officielle – 1974 ; Charte de la langue française – 1977).

Plus récemment, la consultation publique tenue en septembre et octobre 2007 par la Commission de la culture sur la planification de l'immigration et, plus récemment, les travaux de la Commission Bouchard-Taylor, ont réaffirmé l'importance du français en fait d'intégration des immigrants et mis l'accent sur la nécessité d'adopter de nouvelles mesures afin de renforcer l'action du Québec en matière de francisation. C'est dans cette perspective que le MICC s'est doté en mars 2008 d'un plan de mesures *ad hoc* – « Pour enrichir le Québec : franciser plus et intégrer mieux ».

Ces mesures additionnelles dérivent en partie du plan stratégique 2008-2012<sup>5</sup> dont il a été fait mention auparavant. Privilégiant notamment une meilleure adéquation entre d'une part, les services et autres activités de soutien offerts par la DGF et de l'autre, les besoins des immigrants en ce qui a trait à leur intégration à la société québécoise, ces mesures visent principalement à :

- Élargir la clientèle rejointe par l'offre de service en francisation ;
- Permettre une maîtrise du français à des niveaux de compétences plus avancés ;
- Faciliter l'apprentissage du français le plus tôt possible dans le processus d'immigration ;
- Assurer une meilleure cohérence des interventions en matière de francisation, accroître l'efficacité du système et optimiser la capacité d'accueil des services au plan gouvernemental<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], [http://micc/\(...\)/PlanStrategique2008.pdf](http://micc/(...)/PlanStrategique2008.pdf)

<sup>6</sup> MICC (2008b). « Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec », dans *Pour enrichir le Québec : franciser plus et intégrer mieux*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/planification/plan-mesures.html#francisation>

En tant qu'organisation publique, le ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles est assujéti aux obligations qui procèdent de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., Chapitre A-6.01). Le Ministère se doit donc, notamment, d'assurer la prestation de ses services de manière systématique, équitable et avec diligence. Dans un contexte de gouvernance publique renforcée (reddition de comptes, gestion par résultats, *etc.*), celui-ci se doit également d'agir de manière efficace et efficiente, en toute transparence.

À ce cadre structurant, s'ajoute par ailleurs une conjoncture particulière pour la Direction générale de la Francisation. Ainsi, c'est d'une part dans un contexte d'accroissement continu des niveaux d'immigration pour la période 2008-2010<sup>7</sup> et d'autre part, de restriction budgétaire, que la DGF se doit de mener à bien sa mission et répondre aux objectifs qui lui ont été fixés. Parmi ces objectifs, l'on retrouve notamment l'accroissement de 5 % par année du nombre de personnes immigrantes devant être rejointes par les services gouvernementaux de francisation.

## **B. L'organisation**

### **1. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)**

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement fédéral canadien. Le gouvernement du Québec doit ainsi assumer la responsabilité de :

- a. promouvoir l'immigration
- b. sélectionner des personnes immigrantes
- c. favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Pour plus de détails, voir : MICC (2007). « La planification de l'immigration pour la période 2008-2010 », dans *Planification triennale de l'immigration*, [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/niveaux.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/niveaux.pdf)

<sup>8</sup> MICC (2009a). « Notre mission », dans *Déclaration de services à la clientèle*, [en ligne], [http://www.micc\(...\)/DSC.html](http://www.micc(...)/DSC.html)

Présent sur l'ensemble du territoire québécois grâce à ses bureaux régionaux<sup>9</sup>, tout comme dans de nombreux pays par l'intermédiaire de ses délégations internationales<sup>10</sup>, le MICC entend ainsi :

- 1- informer, recruter et sélectionner des candidats à l'immigration permanente en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil ;
- 2- soutenir l'établissement des nouveaux arrivants, leur insertion sociale, et en emploi ;
- 3- faciliter la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille ;
- 4- participer à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable ;
- 5- promouvoir le rapprochement interculturel et l'ouverture à la diversité<sup>11</sup>.

Afin de soutenir l'établissement des nouveaux arrivants et leur intégration socio-économique, le MICC offre depuis plus de 40 ans des cours de francisation aux nouveaux immigrants. La Direction générale de la francisation assume aujourd'hui la responsabilité de la mise en œuvre de l'offre de services du Ministère en ce domaine.

## **2. La Direction générale de la francisation (DGF)**

### **i. Mission, offre de services et clientèles**

La Direction générale de la francisation est l'une des trois directions générales du MICC. Elle dépend hiérarchiquement du sous-ministériat à la francisation, à la performance, aux partenariats et à la promotion (FPPP)<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> 11 services Immigration-Québec (SIQ) : Capitale-Nationale et Est-du-Québec ; Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec ; Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec ; Laval, Laurentides et Lanaudière ; Montérégie ; Montréal (4 SIQ).

<sup>10</sup> 8 bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ) : Amérique du Nord, Damas, Hong Kong, Maghreb, Mexico, Paris, São Paulo et Vienne et un point de service à l'étranger : Bruxelles.

<sup>11</sup> *Ibid.*,



La Direction a pour mandat principal de promouvoir et soutenir l'intégration en français des personnes immigrantes au sein d'une société ouverte et pluraliste, contribuant par là même au développement économique, social et culturel du Québec<sup>13</sup>.

Les services de francisation offerts par la Direction générale entendent principalement rejoindre les clientèles immigrantes :

- domiciliées au Québec depuis cinq ans ou moins,
- âgées de seize ans et plus;
- titulaires d'un statut d'immigration admissible (résident permanent, demandeur d'asile sous certaines conditions, *etc.*);
- et ne possédant pas une connaissance suffisante de la langue française pour pouvoir réussir leur insertion professionnelle et leur intégration à la société québécoise<sup>14</sup>.

Afin de répondre du mieux possible aux différents besoins des clientèles visées, plusieurs formules de cours sont proposées.

➤ Des cours réguliers à temps complet<sup>15</sup> :

- 30 heures de cours par semaine;
- session de 11 semaines;
- 3 niveaux de cours (cours FIA 330-1, FIA 330-2 et FIA 330-3), pour un total de 990 heures de formation.

Des cours réguliers à temps complet sont par ailleurs proposés aux immigrants peu alphabétisés ou peu scolarisés<sup>16</sup>. Ces cours se définissent comme suit :

- 25 heures de cours par semaine;
- session de 11 semaines;

---

<sup>12</sup> MICC (2010). « Organigramme », [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/structure-administrative.html](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/structure-administrative.html)

<sup>13</sup> DGF (2010). « Plan de développement organisationnel 2010-2011 ».

<sup>14</sup> MICC (2010). « Le succès parle français », [en ligne], [http://www.immigration-quebec\(...\)/langue-francaise/index.html](http://www.immigration-quebec(...)/langue-francaise/index.html)

<sup>15</sup> MICC (2010). « Services de francisation du MICC », [en ligne], [http://www.immigration-quebec\(...\)/langue-francaise](http://www.immigration-quebec(...)/langue-francaise)

<sup>16</sup> *Ibid.*,

- 4 niveaux de cours (cours FIPA 275-1, FIPA 275-2, FIPA 275-3 et FIPA 275-4), pour un total de 1100 heures de formation.
- Des cours réguliers à temps partiel<sup>17</sup> :
  - 4, 6, 9 ou 12 heures de cours par semaine;
  - session de 11 semaines (7 semaines l'été);
  - cours le jour, le soir ou la fin de semaine;
- Des cours spécialisés à temps partiel<sup>18</sup> :
  - Ces cours reprennent la structure des cours à temps partiel ci-avant présentée, mais sont offerts pour des clientèles singulières (femmes isolées, *etc.*) ou présentant des besoins de formation particuliers (formation en milieu de travail, formation sur mesure pour les professionnels de la santé, ingénieurs, *etc.*).

Ces cours sont semblablement offerts à Montréal et en régions.

Un soutien financier incitatif à la francisation est également accordé aux étudiants admissibles. Le programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI<sup>19</sup>) offre ainsi, sous certaines conditions, trois types d'aide financière pour les étudiants inscrits aux cours de français à temps complet :

- Une allocation de participation qui varie entre 30\$ et 115\$ par semaine selon la catégorie d'immigration. Les étudiants orientés ou référés par le MESS n'y sont pas admissibles<sup>20</sup>.
- Une allocation de frais de garde<sup>21</sup> pour le remboursement des frais de garde des enfants à charge de douze ans et moins ou d'une personne handicapée résidant avec la personne inscrite à un cours de français. Le cas échéant, le conjoint ou la conjointe ne

<sup>17</sup> *Ibid.*,

<sup>18</sup> *Ibid.*,

<sup>19</sup> MICC (2010). « PAFILI », [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/Pafili.pdf>

<sup>20</sup> *Ibid.*, p 5.

<sup>21</sup> *Ibid.*, p 6.

doivent pas pouvoir assumer la garde durant les heures de cours. Le montant maximal de l'allocation est de 25\$ par jour et par personne à charge.

- Une allocation de trajet ou de transport. L'allocation de trajet est disponible pour les étudiants demeurant dans les localités où il n'y a pas de transport en commun ou pour ceux dont le lieu de formation est éloigné de plus de 24 kilomètres de leur résidence. L'allocation rembourse ainsi 0,1050 \$ pour chaque kilomètre « en excédant de 48 km que l'étudiant parcourt (...) chaque jour où il reçoit des services, pour se rendre de son domicile au lieu où sont dispensés les services et retourner à son domicile »<sup>22</sup>.

L'allocation de transport est offerte aux étudiants dont la catégorie d'immigration est celle du regroupement familial ou ceux qui sont référés ou orientés par le MESS. Le montant du remboursement est déterminé selon les prix du transport en commun.

Seules les allocations pour frais de garde sont par ailleurs accessibles aux étudiants inscrits aux cours à temps partiel. Il est à noter que les étudiants inscrits aux cours de francisation en ligne (FEL) ou en milieu de travail ne sont pas visés par le PAFILI.

Afin de mettre en œuvre son offre de services, la DGF conclut des ententes contractuelles avec des établissements d'enseignement reconnus, des entreprises et des organismes communautaires sur l'ensemble du territoire québécois<sup>23</sup>. Une attention particulière est portée sur ces organismes à but non lucratif dont les actions sont par ailleurs orientées et soutenues par le Ministère notamment par l'entremise de programmes d'aides financières (programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA), programme régional d'intégration (PRI), programme *Action diversité*, etc.)<sup>24</sup>.

Depuis avril 2008, des cours de francisation de niveau intermédiaire sont également disponibles en ligne (FEL) pour les personnes sélectionnées à l'étranger. Ces cours sont offerts en autoformation ou par le biais de classes virtuelles, avec le soutien de tuteurs et

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, p 7.

<sup>23</sup> MICC (2009c). « Organismes partenaires », dans *Partenaire du Ministère*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/index.html>

<sup>24</sup> MICC (2009d). « Programmes d'aide financière », [en ligne], [http://www.immigration-quebec \(...\) /index.html](http://www.immigration-quebec (...) /index.html)  
Pour plus de détails, se référer à l'annexe II. (MICC 2009e ; 2009f ; 2009g et 2009h).

de tutrices. Depuis le 30 juin 2009, ces cours sont également accessibles aux personnes immigrantes domiciliées au Québec<sup>25</sup>.

## **ii. Structure organisationnelle**

La DGF est composée de trois directions différentes :

- i. La Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO)
- ii. La Direction de l'enseignement (DE)
- iii. La Direction des politiques, programmes, partenariats et promotion de la francisation (DPPPPF).

En réponse au volume et à la localisation de la clientèle, la Direction de l'enseignement se subdivise en deux services, le service d'enseignement à Montréal (SEM) et le service d'enseignement en régions (SER). Cette division géographique des services s'applique également au Registraire et services à la clientèle (RSC) qui, avec l'équipe de développement et soutien aux opérations (EDSO), compose par ailleurs la Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO).

Bien que distinctes, ces trois Directions n'en demeurent pas moins étroitement interdépendantes lorsqu'il s'agit de considérer la poursuite de la mission ci-avant spécifiée. L'organigramme présenté en annexe II rend plus précisément compte de l'articulation organisationnelle de chacune d'entre elles.

---

<sup>25</sup> MICC (2010). « Rapport annuel de gestion 2009-2010 », [en ligne], <http://www.immigrationquebecf.../Rapport-annuel>

### **3. La Direction des services à la clientèle et soutien aux opérations (DSCSO)**

Comme nous l'avons précédemment précisé, la DSCSO se compose du Registraire et services à la clientèle (RSC) et de l'équipe de développement et soutien aux opérations (EDSO). À toutes fins utiles, nous présentons ci-après brièvement les principales responsabilités assumées et gérées par cette Direction.

#### **i. Nature des activités de la DSCSO**

Le registraire et services à la clientèle est essentiellement responsable d'admettre et inscrire les étudiants aux différentes formations offertes par la DGF. Il assume par ailleurs la gestion des allocations d'aide financière qui sont allouées aux étudiants et assure, en collaboration avec les conseillers et conseillères en francisation de la Direction de l'enseignement, le suivi des élèves en formation.

Les fonctions clefs de l'équipe de développement et de soutien aux opérations (EDSO) s'articulent autour de deux pôles d'activités dominants<sup>26</sup> :

- La prévision, le suivi des ressources et la reddition de comptes :
  - Suivi budgétaire des activités de francisation
  - Suivi des ressources de la DGF, dont les ETC
  - Gestion des ententes avec les mandataires et des contrats
  - *Etc.*
  
- Le développement et le suivi des pratiques d'affaires de la DGF
  - Amélioration des processus d'affaires
  - Développement et mise à jour des outils de travail afférents (procédures, *etc.*)
  - Suivi des opérations (tableau de bord opérationnel, contrôle qualité)
  - *Etc.*

---

<sup>26</sup> BDGF (2009). « Fonctions clefs des directions de la DGF » (document de travail).

Dans le cadre de notre intervention, nous avons travaillé au sein de l'équipe de développement et de soutien aux opérations (EDSO). Les livrables réalisés, présentés au 4<sup>ème</sup> chapitre de ce rapport - cartographie, modélisations et documentations des processus - renvoient au *développement et suivi des pratiques d'affaires* ci-avant spécifié. Ces livrables s'inscrivent pleinement dans le mandat de la DSCSO quant à améliorer les pratiques administratives et accroître la performance organisationnelle de la Direction générale de la francisation.

### III. CONCEPTS THEORIQUES ET METHODOLOGIE D'INTERVENTION

#### A. Le cadre conceptuel

##### i. L'approche processus

Ce travail de documentation des processus relatifs à la mise en œuvre des cours de francisation offerts par la DGF s'est essentiellement appuyé sur les concepts théoriques associés à *l'approche processus* (Brandenburg et Wojtyna 2006, p. 45-66 et Hérard 2003, p. 117-136) et à ses variantes (démarche processus, management par les processus, *etc.*) (Mongillon et Verdoux, 2003).

*L'approche processus* s'inscrit dans la mouvance des démarches d'amélioration continue de la qualité mises en place à la suite des travaux de l'Américain William E. Deming (méthode *plan-do-check-act* – PDCA), puis, dans les années 1970/80, du Japonais Taiichi Ono (kanban, juste à temps, parfois également qualifié de « toyotisme » (Shimizu 1999).

Hans Brandenburg et Jean-Pierre Wojtyna donnent une première définition de cette approche. Celle-ci est alors définie comme étant « une méthode d'analyse ou de modélisation (...) qui consiste à décrire de façon méthodique une organisation ou une

activité (...) dans le but de détecter les points faibles et d'initier et de suivre des actions d'amélioration » (Brandenburg et Wojtyna 2006, p. 17-18).

L'approche processus implique donc de se concentrer en permanence sur ces « suites d'activités qui, à partir d'une ou plusieurs entrées (intrants) produisent un résultat (extrant) représentant une valeur pour le « client » externe d'abord, interne ensuite » (Hérard 2003, p. 119).

L'approche processus se distingue toutefois de la réingénierie des processus (Hammer et Champy 2003, p. 42-46) dans la mesure où elle n'implique pas une reconception fondamentale des processus organisationnels, mais bien plus une amélioration de l'existant afin de consolider les activités et de créer une valeur ajoutée pour les organisations publiques ou autres. Les deux approches partagent cependant des objectifs communs en ce qui concerne la recherche d'une meilleure efficacité (apport des extrants à l'atteinte des objectifs) et d'une meilleure efficacité (conversion la plus économique des intrants en extrants) des opérations des organisations concernées (Hughes 2005).

## **ii. Amélioration des processus : démarche et étapes.**

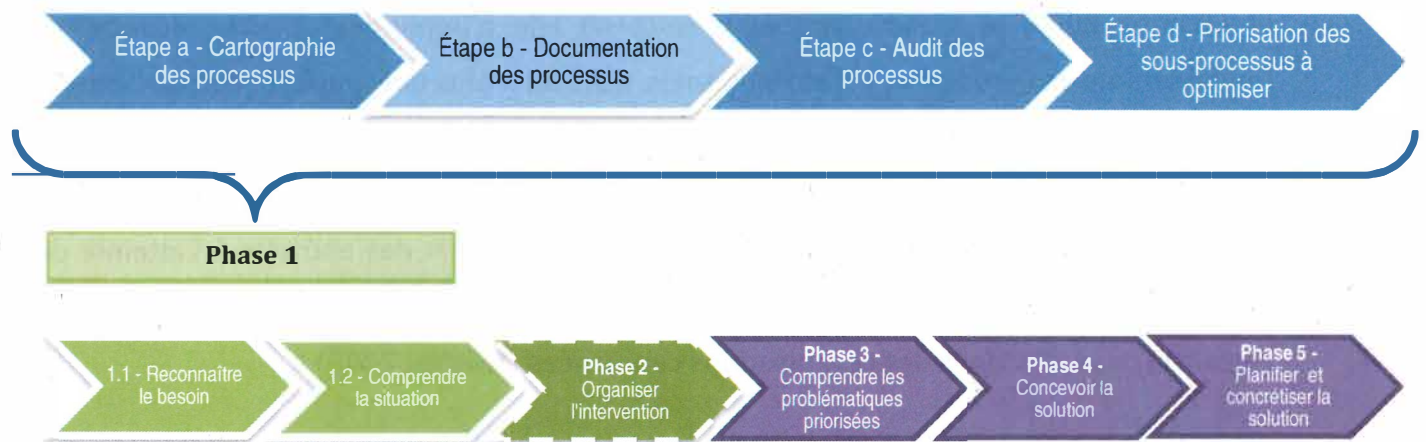
Toute démarche d'amélioration des processus (DAP) se décompose généralement en quatre phases séquentielles. Les deux dernières phases présentant par ailleurs une composante cyclique évidente (Brandenburg et Wojtyna 2006, p. 115-172 ; Mongillon et Verdoux 2003, p. 47-60, 123-150).

- i. L'identification et la description des processus ;
- ii. L'identification et la priorisation des processus clefs, *i.e.* ceux qui présentent la plus grande valeur pour l'organisation et qui seront prioritairement retenus pour optimisation ;
- iii. L'analyse et la recherche de solutions d'optimisation ;
- iv. L'implantation des solutions et le suivi des changements.

La méthodologie proposée par le Service d'amélioration continue de la qualité (SACQ) du MICC reprend les quatre phases ci-avant spécifiées. S'y ajoute toutefois une phase intermédiaire « de planification de l'intervention d'amélioration », portant ainsi à cinq le nombre total de séquences à considérer.

Dans le cadre de ce stage, nous avons travaillé à partir d'une version adaptée de ladite méthodologie du SACQ. Nous en présentons ci-après une représentation graphique.

Fig. 1 : Démarche d'amélioration : Étapes et phases – adaptée de la méthodologie du SACQ.



Le mandat octroyé pour ce stage renvoie plus singulièrement à la première des quatre phases ci-avant spécifiées. Cette phase constitue une étape *sine qua non* de l'approche explicitée. La cartographie et la documentation des processus permettent ainsi de décrire les composantes, les résultats attendus, de préciser les acteurs, leurs rôles et les responsabilités, *etc.* autorisant par la même, une meilleure compréhension des situations actuelles auxquelles sont confrontées les organisations.

### iii. Les diagrammes de flux.

Les *diagrammes de flux* constituent la façon la plus courante d'illustrer les processus d'affaires des organisations, tant publiques que privées. Ces *schématisations* demeurent un outil privilégié d'identification et de description des processus (phase I). Représentant sous



forme graphique les étapes constitutives d'un processus, elles permettent de révéler les cheminements logiques de conversion d'intrants donnés en extrants souhaités.

Ces *modélisations de flux* s'avèrent ainsi « particulièrement utile pour visualiser, recueillir les avis et trouver le consensus, (...) pour mettre en évidences les *maladies* et les tâches sans valeur ajoutée » (Hérard 2003, p.167).

Selon le degré de précision recherché, les modélisations de flux permettent par décomposition consécutive de spécifier le ou les processus analysés en termes, hiérarchiquement, du niveau macro au micro, de sous-processus, de composantes, d'activités ou enfin, de tâches.

Le niveau d'analyse retenu dans le cadre de cette intervention a été celui des composantes. Ces dernières sont ici définies comme des ensembles cohérents d'activités, qui à partir d'un ou de flux entrants (information, document, ressources financières ou autres) conduisent, par la mise en œuvre d'opérations séquentielles distinctives, à la « production » de ou des extrants visés par les processus considérés (Hérard 2003, p.167-170).

## **B. Le cadre méthodologique**

### **1. Approche retenue**

En considération du mandat susmentionné, nous avons opté pour une approche strictement qualitative recourant principalement pour ce faire aux entretiens semi-dirigés (ESD). Une triple justification permet de légitimer le recours aux ESD en tant que procédé prédominant de collecte de données :

- La faible disponibilité des sources secondaires, tant quantitatives que qualitatives, relative au mandat déterminé ;

- Les ressources disponibles et le temps imparti ne nous permettaient pas de procéder à une analyse par questionnaire de plus grande envergure ;
- L'ambition, eu égard à la nature et à la portée du problème identifié, de permettre aux acteurs concernés de faire valoir leur connaissance et leur expertise le plus ouvertement possible et dans leurs propres mots ; *i.e* « comprendre le sens que les individus donnent à un phénomène, ou une activité, donné » (Savoie-Zajc 2008, p. 342)<sup>27</sup>.

## 2. Logique séquentielle des travaux

Trois moments ont plus particulièrement rythmé la démarche entreprise :

1. *Une première phase exploratoire s'appuyant principalement sur une analyse de données secondaires (étude de la firme DMR, plans d'action, plans stratégiques, etc.)*<sup>28</sup>

En plus de permettre une clarification du mandat initialement proposé, cette phase a autorisé l'identification dans un même temps, des processus et autres activités à l'œuvre au sein de la DGF. Une telle démarche a par ailleurs contribué à la réalisation des versions préliminaires des documentations de processus et des modélisations à l'aide du logiciel VISIO. Le système de numérotation, ainsi que la désignation des modélisations, ont également été déterminés par nos soins lors de cette étape.

Dans cette perspective, quatre (4) entrevues visant à renseigner certains des processus sélectionnés ont dû être menées faute de documentation disponible suffisante.

Cette première phase a par ailleurs permis de cibler avec plus de pertinence les parties prenantes qui ont été impliquées lors de l'étape suivante.

---

<sup>27</sup> Voir également Esterberg 2002, p. 87.

<sup>28</sup> Pour plus de précisions à propos de la méthodologie relative à la phase exploratoire, voir notamment Gill 2002, p. 21 et Dagenais 1991, p. 29-30.

## 2. *Une seconde phase confirmatoire s'articulant autour d'entretiens semi-dirigés*<sup>29</sup>

Cette phase a permis de valider, et d'amender le cas échéant, les versions préliminaires précédemment réalisées. Les corrections ont été apportées de manière itérative.

Cette phase a principalement été marquée par la tenue de seize (16) entretiens semi-dirigés – ESD – (huit (8) ESD de validation et huit (8) ESD de vérification) impliquant des employés de chacune des Directions constitutives de la DGF. Ont ainsi tout à la fois été consultés des agents de bureau (chefs d'équipe RSC), des conseillers en francisation (SEM) et une chargée de projet (FEL – DPPPPF).

## 3. *La troisième phase s'est concentrée sur la rédaction des livrables*

Les livrables qui devaient être produits ne constituaient pas à proprement parler une phase intrinsèque de la méthodologie privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité. Ils s'y insèrent toutefois pleinement (*c.f.* figure 1).

La cartographie des processus, leurs documentations, tout comme les modélisations afférentes constituent ainsi autant d'analyses préalables devant permettre une *meilleure compréhension de la situation actuelle* (phase I de la méthodologie du SACQ).

Dans la circonstance, ces livrables participent en tous points, à leur niveau, aux efforts déployés par organisation afin d'assurer à terme une meilleure cohérence de ses interventions et une efficacité accrue des services rendus<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Pour plus de précisions à propos de la méthodologie relative à la phase confirmatoire, voir notamment, Dagenais 1991, p. 29-30 et Quivy 1995, p. 63-77.

<sup>30</sup> Objectif 5 – Plan de mesures et Enjeu 4 – Plan stratégique. Respectivement, MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/PlanStrategique2008.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/PlanStrategique2008.pdf), et MICC (2008b). « Plan de mesures », [en ligne], [http://www.micc.gouv/\(...\)/Mesures2008.pdf](http://www.micc.gouv/(...)/Mesures2008.pdf).

## IV. PRESENTATION DES LIVRABLES

### A. L'arbre fonctionnel de la DGF – « Mettre en œuvre l'offre de service »

Un arbre fonctionnel est un diagramme logique reposant sur une structuration exhaustive et hiérarchique des fonctions assumées par une organisation donnée. Afin de produire l'arbre fonctionnel de la DGF, nous avons suivi la démarche suivante :

i. Nous avons procédé en premier lieu à une décomposition fonctionnelle de la mise en œuvre de l'offre de services de la DGF. Nous avons ainsi isolé chacune des fonctions concernées, des fonctions premières (plus haut niveau hiérarchique) jusqu'aux fonctions plus élémentaires (sous-fonctions, *etc.*).

ii. En second lieu, nous avons procédé à une décomposition processorielle. Celle-ci a ainsi permis d'identifier les macro-processus, processus et autres sous-processus pertinents.

Au final, cinq niveaux d'analyse permettant de représenter l'ensemble des fonctions relatives à la mise en œuvre de l'offre de services ont été retenus.

Comme prévu au mandat, l'arbre fonctionnel représente la fonction « mettre en œuvre l'offre de services ». Les fonctions « concevoir l'offre de services », « promouvoir l'importance de la langue française dans la réussite de l'intégration » ou bien encore, « favoriser l'accès aux cours de français », n'ont pas été considérées dans le cadre de ce mandat.

La fonction « mettre en œuvre l'offre de services » a été déclinée selon la sous-fonction « offrir les cours » et les macro-processus :

1. « gérer les étudiants »;
2. « gérer le corps professoral »;
3. « gérer les partenaires ».

Le premier macro-processus a par ailleurs fait l'objet d'une attention plus marquée pour la documentation des processus. Il n'est pas possible d'inclure ici l'arbre fonctionnel produit compte tenu de sa mise en page spécifique (11"x17"). L'arbre fonctionnel est toutefois illustré en annexe 3 du présent rapport.

## **B. La cartographie des processus de la DGF pour la fonction - « Mettre en œuvre l'offre de service »**

La cartographie des processus demeure une étape préalable et indispensable à toute démarche d'optimisation. En effet, cette dernière, pour être efficace, implique dans sa phase initiale de pouvoir disposer d'un cadre analytique de référence s'articulant autour de trois éléments fondamentaux :

- i. La cartographie, qui propose à cet effet une vision synoptique des processus opérationnalisés dans l'atteinte d'un objectif de premier ordre donné ;
- ii. La documentation des processus pertinents, et les modélisations qui y sont associées ;
- iii. Les audits des processus documentés, et les priorisations d'optimisation qui en découlent.

Le ou les objectifs retenus dans le cadre de la réalisation de cette cartographie renvoient le plus généralement, selon la nature de la démarche engagée, aux fonctions premières et autres sous-fonctions qui ont été spécifiées lors de la conception de l'arbre fonctionnel (Mongillon et Verdoux 2003, p. 23-45).

L'intérêt d'une telle cartographie réside essentiellement dans sa capacité à promouvoir l'émergence d'une vision partagée entre parties prenantes impliquées. En ayant la même cartographie des processus en mains, tant les employés de la DGF que les

gestionnaires auront ainsi la même vision du travail à accomplir, des étapes nécessaires, des goulots d'étranglement éventuels, *etc.*

Toute cartographie permet en ce sens de comprendre comment les processus d'affaires sont corrélés et comment l'exécution de ces derniers permet la production de biens et de services, de manière plus ou moins efficace et efficiente (Mongillon et Verdoux 2003, p. 23-45).

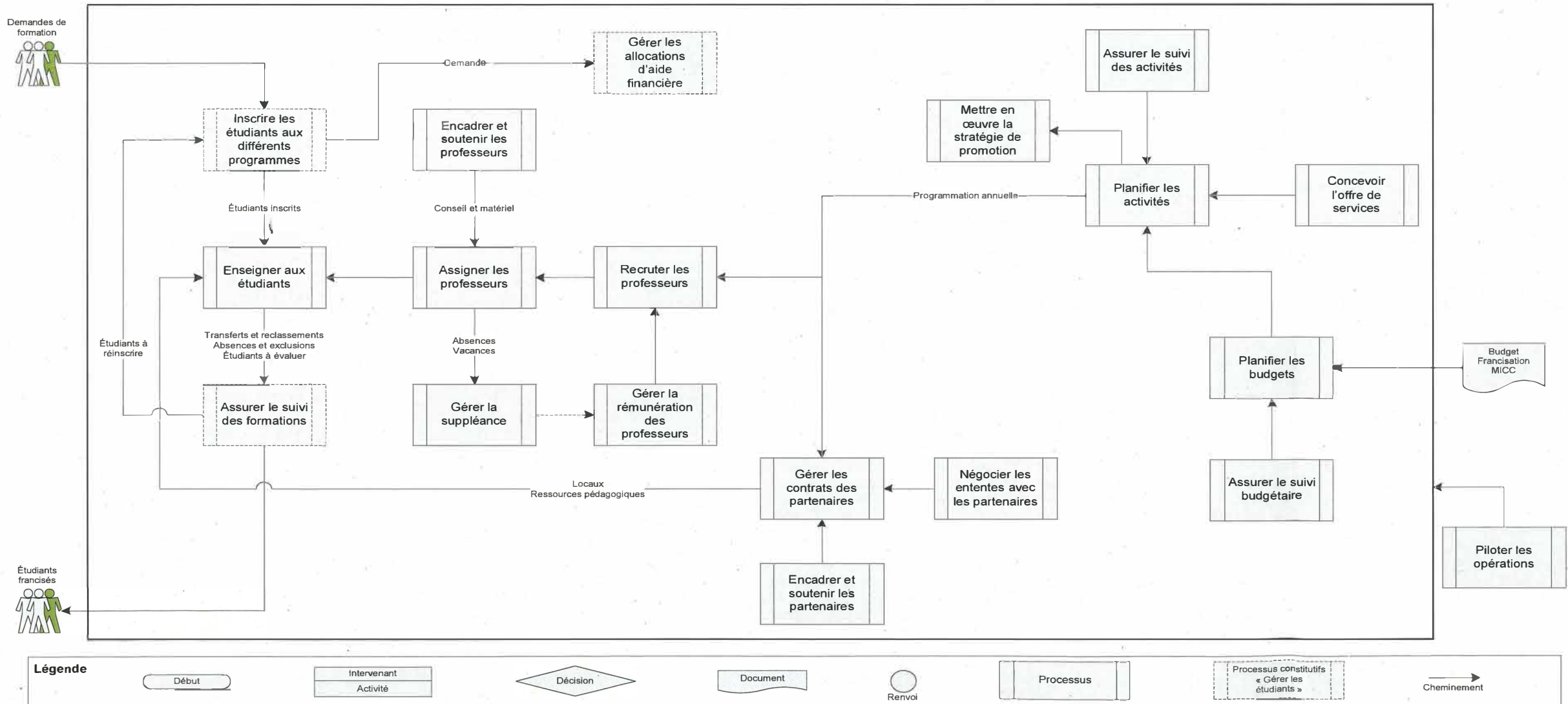
En replaçant les processus mobilisés au cœur d'un système global donné pour cohérent, la cartographie permet par la même de saisir plus aisément dès les premières étapes non seulement l'ampleur de la démarche d'optimisation engagée, mais également certains des tenants et aboutissants de cette dernière (*i.e. certaines des problématiques et autres obstacles organisationnels qu'il s'agira de considérer chemin faisant*).

Dans le cadre du mandat octroyé, la cartographie réalisée s'est principalement focalisée sur la sous-fonction « offrir les cours ». Elle s'articule conséquemment autour des macro-processus constitutifs suivants :

- « gérer les étudiants »
- « gérer le corps professoral »
- « gérer les partenaires »

Après plusieurs itérations, nous présentons ci-après à la figure 2 la cartographie acceptée par le Comité de direction de la DGF au mois de juillet 2010.

Fig. 2 : Cartographie des processus — « Mettre en œuvre l'offre de services » à la DGF



N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### C. Les documentations et les modélisations du macro-processus « gérer les étudiants - Montréal »

La documentation des processus ici réalisée ne procède pas *in extenso* d'une démarche intégrée comme cela est recommandé par le SACQ. Quoiqu'il en soit, elle n'en constitue pas moins, comme nous l'avons précédemment précisé, une étape d'analyse caractéristique de la première phase de toute démarche d'optimisation à laquelle, comme la cartographie et les audits, elle se doit d'être rattachée (*c.f.* fig. 1).

Les processus documentés renvoient au macro-processus « gérer les étudiants ». Mentionnons que ce dernier regroupe les processus « inscrire les étudiants » et « assurer le suivi des formations » dont fait mention la cartographie ci-avant présentée.

Comme le souligne par ailleurs l'arbre fonctionnel (*c.f.* annexe 3), les processus documentés dans le cadre de ce stage dépendent hiérarchiquement de la sous-fonction « offrir les cours » et de la fonction première « mettre en œuvre l'offre de service ».

Comme nous l'avons précédemment exposé, les programmes de francisation du MICC sont organisés par clientèle, par régime d'étude (temps plein, temps partiel) et par type de formation. Les neuf processus suivants couvrent l'ensemble de ces possibilités. Ces processus ont ainsi été renseignés et modélisés en diagrammes de flux. Rappelons ici que la mise en œuvre des services de francisation en régions était hors de portée de nos travaux.

- 1- Le processus « inscrire les étudiants au temps complet - Cours réguliers » (annexe V);
- 2- Le processus « inscrire les étudiants au temps partiel - Cours réguliers » (annexe VI);
- 3- Le processus « inscrire et suivre les étudiants - Formation en ligne » (annexe VII);
- 4- Le processus « inscrire les étudiants au temps partiel - Cours spécialisés pour professionnels » (annexe VIII);
- 5- Le processus « inscrire les étudiants au temps partiel - Cours en milieu de travail » (annexe IX);



- 6- Le processus « inscrire les étudiants au temps complet – Cours spécialisés » (annexe X)
- 7- Le processus « inscrire les étudiants au temps partiel – Cours spécialisés » (annexe XI)
- 8- Le processus « assurer le suivi des étudiants au temps complet » (annexe XII)
- 9- Le processus « assurer le suivi des étudiants au temps partiel » (annexe XIII)

Pour chacun de ces neuf processus nous fournissons une documentation détaillée les décrivant de manière cohérente et globale. Ainsi, nous avons précisé pour chacun d'entre eux les éléments suivants :

- les sous-processus de premier niveau ;
- les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées ;
- les responsables des activités renseignées ;
- les liens avec les procédures existantes ;
- les interactions avec les autres processus, ainsi que les intrants et les extrants associés, ont par ailleurs été mentionnés lorsque pertinents.
- Les activités associées à chacune des composantes sont précisées à titre indicatif.

Cette documentation des processus d'affaires et les modélisations afférentes concourent ainsi à :

- proposer une vision contextualisée des processus et de leurs interdépendances ;
- assurer une compréhension commune des séquences opérationnelles ;
- fournir un cadre analytique suffisamment détaillé pour permettre et faciliter l'identification de problématiques organisationnelles spécifiques.

## V. CONCLUSION : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Les constats et recommandations ici présentés procèdent d'une triple démarche :

- 1- La prise en considération des commentaires exprimés par les agents et les conseillers, de manière formelle ou informelle, au cours du mandat ;
- 2- Un diagnostic organisationnel basé sur nos observations et notre analyse ;
- 3- Un audit partiel des processus documentés.

Pour ce faire, nous avons produit une grille d'évaluation *ad hoc* inspirée des travaux de Brandenburg et Wojtyna (2006, p. 167-170). Un exemple est présenté en annexe 4. Bien que nous ne soyons pas en mesure d'évaluer avec exhaustivité les critères établis, il n'en reste pas moins que cette grille a permis une validation plus effective de nos observations.

Plusieurs points positifs ressortent plus particulièrement de cette démarche, et constituent autant d'atouts pour l'organisation :

- a- La disponibilité de l'expertise et des compétences nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de services de la DGF;
- b- La réunion en un même lieu physique et organisationnel des unités responsables de la mise en œuvre des opérations ;
- c- L'atteinte des objectifs en matière de clientèle rejointe.

À la suite de nos travaux, nous proposons trois grandes pistes d'amélioration. Ces pistes d'amélioration sont par ailleurs décrites plus spécifiquement dans le tableau 1 présenté ci-après.

- a. Une spécification plus précise des rôles et responsabilités ; et l'identification des meilleures pratiques qui en découle notamment.

b. La mise en place d'un contrôle de la qualité et d'un suivi systématique des activités menées dans le cadre des interventions de la DGF.

c. L'amélioration de la communication et des collaborations internes (entre Directions) et externes (avec certains partenaires).

Compte tenu de ces constatations, il nous semble important que soit entreprise dans un premier temps, une démarche visant à :

- 1- Décrire l'ensemble des activités devant être exécutées par les employés de la DGF, par processus ;
- 2- Spécifier les rôles et les responsabilités de chacun, par poste ;
- 3- Uniformiser, le cas échéant, les façons de faire ;
- 4- Communiquer régulièrement l'avancement des travaux à l'ensemble des parties impliquées.

Une fois ces étapes de descriptions des activités, de répartition des rôles et responsabilités et d'uniformisations des pratiques complétées, la DGF pourra alors se concentrer sur la rédaction des procédures, puis mettre en place un système de contrôle de la qualité.

Des mesures transitoires, et préparatoires à la mise en place d'un tel système pourraient cependant être envisagées à moyen terme pour certains processus en particulier.

Le tableau 1 présente de manière plus détaillée nos recommandations. Celles-ci s'articulent autour de cinq catégories principales et renvoient aux audits des processus dont nous avons précédemment fait mention :

1. Documentation des processus ;
2. Supervision et allocation des ressources ;
3. Rôles et responsabilités ;
4. Organisation du travail et contrôle de la qualité ;
5. Planification et suivi des activités.

Tableau 1 : Constats, diagnostics et recommandations.

	CONSTATS - DIAGNOSTICS		RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES		PROCESSUS CONCERNÉS	RESPONSABILITÉS
1- DOCUMENTATION DES PROCESSUS	CD1.1	<p><u>Les documentations des macro-processus ne sont pas disponibles pour :</u></p> <p>1- la gestion du corps professoral ; 2- la gestion des partenaires.</p> <p>Compte tenu des interdépendances existantes, un tel manque ne permet pas d'envisager pleinement l'optimisation des processus de la DGF.</p>	R1.1	<p>1 - Finaliser la documentation du macro-processus "gestion des étudiants" pour les régions - En cours ;</p> <p>2- Vérifier que la démarche entreprise par la firme R3D ne couvre pas les macro-processus "gestion du corps professoral" et "gestion des partenaires";</p> <p>3- Le cas échéant, planifier l'extension de la démarche aux macro-processus susmentionnés.</p>	Tous les processus non traités dans le cadre du mandat.	DSCSO (EDSO)
	CD2.1	<p>Les responsabilités devant être assumées par les chefs d'équipe du RSC ne sont pas explicitement définies et communiquées.</p> <p>La supervision des agents est de fait rendue difficile.</p>	R2.1	<p>1- Décrire les activités qu'ils doivent effectivement assumer;</p> <p>2- Spécifier en conséquence leurs responsabilités;</p> <p>3- Communiquer les résultats à l'ensemble des parties prenantes concernées;</p> <p>4- Prévoir la formation des chefs d'équipe s'il y a lieu.</p>	Tous les processus traités dans le cadre du mandat. P1.1 à P 1.9	DSCSO (RSC)
2 - SUPERVISION ET ALLOCATIONS DES RESSOURCES	CD2.2	<p>L'absence de substituts directs représente un risque pour l'organisation, d'autant plus important que celui-ci ne peut-être véritablement compensé par les procédures disponibles.</p> <p><u>Sont principalement concernés, les activités assurées par les conseillers, ou assimilés, pour :</u></p> <p>1- Les cours spécialisés pour professionnels et en milieu de travail ;</p> <p>2- Les cours spécialisés temps complet.</p>	R2.2	<p><u>Pour les processus identifiés :</u></p> <p>1- Décrire les activités, par processus;</p> <p>2- Spécifier en conséquence les responsabilités, par poste;</p> <p>3- Désigner les substituts;</p> <p>4- Assurer la formation des substituts désignés.</p>	<p><u>Respectivement :</u></p> <p>P 1.4 - IETP-CSP et P1.5 - IETP-FMT</p> <p>P1.7 - IETC-CS</p> <p>P1.3 - ISEFEL</p>	DE DPPPPF

	CONSTATS - DIAGNOSTICS	RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES	PROCESSUS CONCERNÉS	RESPONSABILITÉS	
3 - RÔLES ET RESPONSABILITÉS	<p><b>CD3.1</b></p> <p><u>Bien que généralement disponibles, les procédures :</u></p> <p>1- sont souvent lacunaires et caduques (màj. 2007/2008 en moyenne, sauf exceptions);  2- ne servent pas, en règle générale, d'outils de référence;  3- ne sont pas ou peu employées dans le cadre de la formation des nouveaux employés (perte d'efficacité et d'efficience).</p> <p>La culture en place renvoie à une transmission orale des façons de faire. Nous ne pouvons présentement juger pleinement du risque que cela représente pour l'organisation.</p> <p><u>Nous constatons cependant dans la circonstance :</u></p> <p>1- une hétérogénéité certaine des façons de faire;  2- l'impossibilité d'isoler les façons de faire idoines et de les diffuser au plus grand nombre. L'absence de contrôle qualité joue également en défaveur (Cf.4.2).</p>	<p><b>R3.1</b></p> <p>1- Décrire les activités réalisées, par processus;  2- Spécifier en conséquence les responsabilités, par poste;  3- Uniformiser et communiquer les résultats à l'ensemble des parties prenantes impliquées.  4- Les procédures ne devraient être rédigées qu'une fois ces étapes finalisées.</p> <p>_____</p> <p>La sélection des bonnes pratiques ne pourra être réalisée sur une base systématique qu'une fois un contrôle qualité pertinent mis en place. Des "comités de bonnes pratiques" pourraient pallier temporairement ces lacunes, tout en permettant par ailleurs de renforcer l'implication des employés.</p>	<p>Tous les processus impliquant les agents du registraire.</p> <p>P 1.1 à P 1.9</p>	DSCSO (RSC)	
	Spécifiquement pour le RSC				
	<p><b>CD3.2</b></p> <p><u>La gestion des trop payés</u> est conditionnelle aux agents (allocations financières - temps complet).</p> <p>Certains agents refusent d'assumer ces tâches qu'ils assimilent à des tâches de recouvrement et qu'ils considèrent comme ne faisant pas partie de leur description de poste.</p> <p>Les montants concernés sont d'environ 55.000 \$ pour l'année 2009-2010 (84,5% pour les allocations de formation, 7,5% - frais de garde et 8% - allocations de déplacement). Nous ne connaissons pas la proportion des sommes récupérées. Aucun suivi ne semble mis en oeuvre actuellement.</p>	<p><b>R3.2</b></p> <p>La description des rôles et des responsabilités, et les procédures connexes, devraient permettre de corriger en partie cette situation.</p> <p>La communication des procédures et la formation des agents seraient essentielles afin de faciliter la mise en œuvre des nouvelles mesures.</p> <p>Le cas échéant, le recouvrement devrait faire l'objet d'un contrôle systématique - indicateurs et suivi (Cf. 5.2).</p>	<p>Processus "assurer le suivi des étudiants au temps complet"</p> <p>P1.8 - ASE-TC</p>	DSCSO (RSC)	
Spécifiquement pour la DE					
<p><b>CD3.3</b></p> <p>Les procédures actuelles reflètent peu les activités assumées par les conseillers. Elles ne permettent pas à un nouveau conseiller de remplir ses fonctions sans le soutien d'un autre conseiller.</p> <p>Aucune procédure détaillée n'est disponible pour la gestion des étudiants en ce qui concerne les cours pour professionnels, la formation en milieu de travail, et les cours spécialisés (temps complet et partiel).</p>	<p><b>R3.3</b></p> <p>1- Décrire les activités réalisées par les conseillers en francisation, par processus;  2- Spécifier s'il y a lieu leurs responsabilités;  3- Produire les directives afférentes;  4- Communiquer les résultats à l'ensemble des parties prenantes impliquées.</p> <p>La priorité devrait être donnée aux cours pour lesquels aucune procédure n'existe actuellement.</p>	<p>Prioritairement les processus</p> <p>P1.4 - IETP-CSP  P1.5 - IETP-FMT  P1.6 - IETP-CS  P1.7 - IETC-CS</p>	DE		

	CONSTATS - DIAGNOSTICS	RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES	PROCESSUS CONCERNÉS	RESPONSABILITÉS
3 - RÔLES ET RESPONSABILITÉS	Spécifiquement pour la DPPPPF			
	CD3.4 Certains procédures actuelles devront être complétées en vue du transfert des opérations de la francisation en ligne au Registraire.  Cela demeure un risque étant donné la croissance marquée des effectifs étudiants et un éventuel transfert des activités du FEL@registraire vers le RSC.	R3.4 1- Décrire les activités réalisées, par processus; 2- Spécifier les rôles et responsabilités si besoin est; 3- Rédiger les procédures une fois ces étapes finalisées.	Processus "inscrire et suivre les étudiants-FEL"  P 1.3 - ISEFEL	DPPPPF
	Spécifiquement pour les partenaires			
CD3.5 Selon les personnes consultées, les partenaires de francisation du MICC n'assument pas de manière uniforme leurs responsabilités.  Certains manquements en matière de gestion des étudiants ont par ailleurs déjà été soulevés par S. Richard dans le cadre de la démarche d'optimisation entreprise pour le temps partiel.  Des problèmes en ce qui concerne la transmission des informations relativement au suivi des étudiants (abandons, réinscription, etc.) doivent être ici mentionnés. <u>Ce manque de rigueur de la part des partenaires relativement au respect de la planification et des modalités de fonctionnement établies :</u>  1- accentue inopportunistement la charge de travail, notamment celle des agents; 2- crée des contretemps qui peuvent s'avérer dommageables, notamment en période de forte activité ; 3- accroît les montants à recouvrer (trop payés au temps complet).	R3.5 Les modalités de fonctionnement mises à jour pour le temps partiel devraient permettre de corriger en partie la situation. Les modalités "temps complet" devraient également être révisées.  La diffusion de ces documents devrait faire l'objet d'une attention particulière auprès des partenaires, plus particulièrement en ce qui a trait au respect des calendriers.  Par ailleurs, l'utilisation de l'extranet devrait être privilégiée. Pour ce faire, la formation des partenaires est essentielle (installation des certificats de sécurité - Extranet);  Lorsque le recours à l'extranet n'est pas envisageable, la transmission d'informations par télécopieur devrait être limitée au maximum . Pour ce faire : 1- Prévoir des gabarits en version électronique; 2- Concevoir si nécessaire les guides d'utilisation connexes; 3- Aviser des changements et former les collaborateurs, s'il y a lieu.	Tous les processus impliquant la collaboration des partenaires. Plus particulièrement :  P1.8 - ASE-TP P1.9 - ASE-TC	DE  DSCSO	

	CONSTATS - DIAGNOSTICS		RECOMMANDATIONS		PROCESSUS CONCERNÉS	RESPONSABILITÉS
4 - ORGANISATION DU TRAVAIL ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ	CD4.1	La structure actuelle de la DGF ne contribue pas à améliorer la collaboration inter-direction et renforce plus certainement l'opposition des deux sous-cultures organisationnelles sous-jacentes (agents du RSC et conseillers en francisation).  Elle ne permet ni une mise en oeuvre efficace des activités, ni une implication partagée des parties prenantes concernées. Elle s'oppose en partie à une circulation fluide de l'information.	R4.1	1 - Analyser l'efficacité et l'efficience potentielle d'une organisation structurelle privilégiant : - la constitution d'équipe réduite et mixte (par exemple 2 conseillers et 2 agents); - la proximité des employés (bureaux adjacents); - la polyvalence (temps complet et temps partiel).  2 - Communiquer les résultats aux gestionnaires concernés.	--	À déterminer
	CD4.2	Le contrôle qualité se fait sur une base ponctuelle et ne procède nullement d'une démarche intégrée. Une telle absence freine grandement l'organisation dans sa recherche d'une plus grande efficacité et d'une plus grande efficience.  Cela ne permet nullement de révéler les bonnes pratiques et de les diffuser plus largement.	R4.2	Dans un premier temps, mettre en place un contrôle qualité pour les agents du RSC, leurs tâches étant principalement opérationnelles. Un tel contrôle systématisé ne devrait toutefois être implanté qu'après avoir décrit, spécifié et uniformisé les rôles et responsabilités de chacun (Cf. 3.1).  Un contrôle qualité visant les partenaires aurait également intérêt à être mis en place.	Tous les processus impliquant les agents du registraire.  P1.1 à P 1.9	DSCSO (RSC) (EDSO)
5 - PLANIFICATION ET SUIVI DES ACTIVITÉS	CD5.1	Le tableau de bord de gestion de la DGF n'est pas aisément accessible.  Les résultats ne sont pas partagés sur une base régulière. Ce manque de communication ne participe pas à la motivation et à l'implication des parties.  Cela entrave par ailleurs l'émergence d'une culture collective du résultat.	R5.1	1- Rendre disponible le TBG pour les employés de la DGF (réseau R); 2- Prévenir les parties intéressées lors de sa mise à jour (courriel); 3- Communiquer les résultats pertinents sur une base régulière (trimestre / objectifs essentiels / courriel).	Tous les processus traités dans le cadre du mandat pour lesquels des indicateurs existent.  P1.1 à P 1.9	DPPPPF
	CD5.2	Le suivi des étudiants (mouvements en début de session, assiduité, trop payés, etc.) ne fait pas l'objet de mesures régulières et systématiques (Cf.3.2).	R5.2	1- Analyser les besoins d'indicateurs en la matière; 2- Développer les indicateurs nécessaires; 3- Inclure ces indicateurs dans le TBG ou le TBO, selon la nature des indicateurs retenus.	Processus "assurer le suivi des étudiants au temps complet"  P 1.8	DPPPPF ou DSCSO (EDSO)
	CD5.3	La revue des processus ne fait pas l'objet d'une planification établie en fonction de la valeur ajoutée de ces derniers pour l'organisation.  Le suivi des optimisations n'est actuellement pas considéré (boucle d'amélioration).  Une telle situation ne contribue pas à placer la DGF sur la voie de l'amélioration continue de ses façons de faire.	R6.1	1- Finaliser la documentation des processus de la DGF; 2- Prioriser les processus à optimiser selon leur importance quant à l'atteinte des objectifs de la DGF (analyse de valeur des processus); 3- Établir une planification à long terme des processus retenus pour optimisation, 4 - Prévoir une procédure de suivi des optimisations.	Tous les processus de la DGF.	DSCSO (EDSO)
	CD5.4	L'optimisation des processus demeure une démarche ambiguë au sein de la DGF.  Elle est parfois confondue avec la résolution de problèmes organisationnels précis. Cela demeure une source de malentendus.	R6.2	<u>Afin de rendre opérationnelle la gestion par processus :</u>  1- Produire un guide précisant une démarche d'optimisation intégrée. Celle-ci devra s'inscrire dans le prolongement de la méthodologie du SACQ, mais sera adaptée aux réalités organisationnelles de la DGF; 3- Produire les gabarits connexes; 3- Présenter et expliciter la démarche aux gestionnaires concernés.	S/O	DSCSO (EDSO)

## BIBLIOGRAPHIE

- BRANDDENBURG, Hans et Jean-Pierre WOJTYNA (2006). *L'approche processus : mode d'emploi*, Paris, Éditions d'Organisation.
- CHARMAZ, Cathy (2001). « Qualitative interviewing and grounded theory analysis », dans Jaber F. Gubrium et James A. Holstein (dir.), *Handbook of interview research. Context and method*, Thousand Oaks, Sage Publications, p. 675-94.
- DAGENAIS, Sylvie (1991). *Sciences humaines et méthodologie : initiation pratique à la recherche*, Chomedey, Beauchemin.
- ESTERBERG, Kristin G. (2002). *Qualitative methods in social research*, New-York, McGraw-Hill.
- FONTANA, Andrea et James H. FREY (2001). « The interview : From structured questions to negotiated text », dans Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln (dir.), *Handbook of qualitative research. Context and method*, Thousand Oaks, Sage Publications, p. 645-72.
- GILL, John et Phil JOHNSON (2002). *Research methods for managers*, Londres, Sage Publications.
- HAMMER, Michael et James CHAMPY (2003). *Le reengineering : réinventer l'entreprise pour une amélioration spectaculaire de ses performances*, Paris, Dunod.
- HÉRARD, Jacques (2003). *Manuel d'organisation appliquée : reconcevoir les processus et coordonner les activités*, Paris, Dunod.
- HUGHES, Michael (2005). « Mesurer la performance des services publics », *Télescope - Revue d'analyse comparée en administration publique*, Vol. 12, No 3, p. 55-68.
- JOHNSON, John M. (2001). « In-depth interviewing », dans Jaber F. Gubrium et James A. Holstein (dir.), *Handbook of interview research. Context and method*, Thousand Oaks, Sage Publications, p. 103-19.
- MICC (2005). *Rapport annuel de gestion 2004-2005*, Québec, Direction de la planification et de la modernisation.
- MICC (2009a). « Notre mission », dans *Déclaration de services à la clientèle*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html#mission>



- MICC (2009b). « Nos domaines d'intervention », dans *Mission, vision et domaines d'intervention*, [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/vision-mission.html](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/vision-mission.html)
- MICC (2009c). « Organismes partenaires », dans *Partenaire du Ministère*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/index.html>
- MICC (2009d). « Programmes d'aide financière », [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/aide-financiere/index.html>
- MICC (2009e). « Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) », dans *Programmes d'aide financière*, [en ligne], [http://www.immigration-quebec/\(...\)/pana.html](http://www.immigration-quebec/(...)/pana.html)
- MICC (2009f). « Programme régional d'intégration (PRI) », dans *Programmes d'aide financière*, [en ligne], [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/\(...\)/pri.html](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/(...)/pri.html)
- MICC (2009g). « Programme de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes (PRSOCA) », dans *Description des programmes*, [en ligne], [http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/\(...\)/Descriptif-prsoca.pdf](http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/(...)/Descriptif-prsoca.pdf)
- MICC (2009h). « Programme action diversité », dans *Programmes d'aide financière*, [en ligne], [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/\(...\)/aide-financiere/pad.html](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/(...)/aide-financiere/pad.html)
- MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/PlanStrategique2008.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/PlanStrategique2008.pdf)
- MICC (2008b). « Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec », dans *Pour enrichir le Québec: franciser plus et intégrer mieux*, [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/plan-mesures.html#francisation](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/plan-mesures.html#francisation)
- MICC (2007). « La planification de l'immigration pour la période 2008-2010 », dans *Planification triennale de l'immigration*, [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\(...\)/planification-niveaux.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/(...)/planification-niveaux.pdf)
- MONGILLON, Patrick et Stéphane VERDOUX (2003). *L'entreprise orientée processus: aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients*, Saint-Denis La Plaine, AFNOR.
- MRCI (2001). *Rapport annuel de gestion 2000-2001*, Québec, Direction des affaires publiques et des communications.
- QUIVY, Raymond et Luc van CAMPENHOUDT (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod.
- SHIMIZU, Koichi (1999). *Le toyotisme*, Paris, La découverte.

# **ANNEXE I : OFFRE DE SERVICES**



Université du Québec  
**École nationale d'administration publique**

**OFFRE DE SERVICES**

**PRÉSENTÉE AU  
MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES**

**PAR  
JEAN-PHILIPPE SANTOS**

**Le 15 décembre 2009**

## 1 - IDENTIFICATION DES PARTIES

### A - Fournisseur de services

Jean-Philippe Santos

Étudiant à la maîtrise en administration  
publique  
Concentration évaluation de programmes

École nationale d'administration publique

3029, Bvd. Édouard Montpetit, #14  
Montréal (Québec) H3T 1J8  
Tél. 514-544-5437  
Courriel :  
[santos.jeanphilippe@gmail.com](mailto:santos.jeanphilippe@gmail.com)

### B - Mandant

Dominic Cousineau

Ministère de l'Immigration et des  
Communautés culturelles

Place Dupuis  
800, boulevard de Maisonneuve Est, Bur.  
301  
Montréal (Québec) H2L 4L8  
Tél. : 514-864-2639 poste 22022  
Courriel :  
[Dominic.Cousineau@micc.gouv.qc.ca](mailto:Dominic.Cousineau@micc.gouv.qc.ca)

### C - Professeur-conseiller

Constance Herrera  
Chargée de cours

École nationale d'administration publique

4750, ave. Henri-Julien, bur. 4027  
Montréal (Québec) H2T 3E5  
Tél. : 514-849-3989 poste 3558  
Courriel : [constance.herrera@enap.ca](mailto:constance.herrera@enap.ca)

## 2 - CONTEXTE ET NATURE DE LA DEMANDE

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement fédéral canadien. Le gouvernement du Québec doit ainsi assumer la responsabilité de :

- a. promouvoir l'immigration
- b. sélectionner des personnes immigrantes
- c. favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel<sup>31</sup>.

Présent sur l'ensemble du territoire québécois grâce à ses bureaux régionaux, tout comme dans de nombreux pays par l'intermédiaire de ses délégations internationales, le MICC entend ainsi informer, recruter et sélectionner des candidats à l'immigration permanente en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil (1). Il s'efforce en ce sens de soutenir l'établissement des nouveaux arrivants, leur insertion sociale, et en emploi (2).

D'autre part, le Ministère s'attache également à faciliter la réunification familiale entre les résidants québécois et les membres de leur famille (3) et participe par ailleurs à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable (4).

Enfin, le MICC s'engage dans la promotion du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et la mobilisation des acteurs socio-économiques (5). Agissant à titre de conseiller-coordonnateur auprès de différents acteurs issus des secteurs économiques, sociaux et culturels, le MICC entend aussi, en collaboration avec ses partenaires, consolider la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> MICC (2009a). « Notre mission », dans *Déclaration de services à la clientèle*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html#mission>

<sup>32</sup> MICC (2009b). « Nos domaines d'intervention », dans *Mission, vision et domaines d'intervention*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/vision-mission.html>

Notons par ailleurs que quatre enjeux stratégiques font actuellement l'objet, pour la période 2008-2012, d'une considération particulière (Plan stratégique 2008-2012<sup>33</sup>). Il s'agit des enjeux suivants :

- Enjeu 1 – L'engagement réciproque de l'immigration et de la société québécoise ;
- Enjeu 2 – L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions ;
- Enjeu 3 – La réussite de la francisation des personnes immigrantes et de leur intégration ;
- Enjeu 4 – Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats.

La Direction de la francisation est l'une des trois directions générales du MICC. Comme sa dénomination l'indique, elle a pour objectif de favoriser et soutenir l'intégration linguistique des populations immigrantes. Pour ce faire, des partenariats sont conclus avec des établissements d'enseignement reconnus, des entreprises et des organismes communautaires sur l'ensemble du territoire québécois<sup>34</sup>. Une attention particulière est toutefois portée sur ces organismes à but non lucratif dont les actions sont orientées et soutenues par le Ministère notamment par l'entremise de programmes d'aides financières (PANA, PRI, PRSOCA, *Action diversité*)<sup>35</sup>.

La francisation des immigrants s'inscrit dans une perspective plus large visant à faire de la langue française la langue commune de toutes les Québécoises et de tous les Québécois (Loi sur la langue officielle – 1974 ; Charte de la langue française – 1977). Plus récemment, la consultation publique tenue en septembre et octobre 2007 par la Commission de la culture sur la planification de l'immigration, et les travaux de la Commission Bouchard-Taylor, ont mis l'accent sur la nécessité d'adopter de nouvelles mesures afin de renforcer l'action du Québec en matière de francisation (MICC 2008b, p. ii). C'est dans cette perspective, et dans un contexte d'accroissement continu des niveaux

---

<sup>33</sup> MICC (2008a). « Plan stratégique 2008-2012 », [en ligne], [http://www.micc.gouv.qc.ca/\[...\]/Plan2008.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/[...]/Plan2008.pdf)

<sup>34</sup> MICC (2009c). « Organismes partenaires », dans *Partenaire du Ministère*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/index.html>

<sup>35</sup> MICC (2009d). « Programmes d'aide financière », [en ligne], [http://www.immigration-quebec\[...\]/index.html](http://www.immigration-quebec[...]/index.html)  
Pour plus de détails, se référer à l'annexe II. (MICC 2009e ; 2009f ; 2009g et 2009h).

d'immigration pour la période 2008-2010<sup>36</sup>, que le MICC s'est doté en mars 2008 d'un plan de mesures *ad hoc* (« Pour enrichir le Québec : franciser plus et intégrer mieux »<sup>37</sup>).

Ces mesures additionnelles dérivent du plan stratégique 2008-2012 dont il a été fait mention auparavant<sup>38</sup>. Privilégiant une meilleure adéquation entre les activités et autres soutiens de natures diverses offerts par le MICC<sup>39</sup> et les besoins des immigrants relativement à leur intégration à la société québécoise, elles visent principalement à :

- i. Élargir la clientèle rejointe par l'offre de service en francisation
- ii. Permettre une maîtrise du français à des niveaux de compétences plus avancés
- iii. Faciliter l'apprentissage du français le plus tôt possible dans le processus d'immigration
- iv. Mieux mesurer et reconnaître le niveau de compétences en français des candidats à l'immigration et des personnes inscrites en francisation.
- v. Assurer une meilleure cohérence des interventions en matière de francisation, accroître l'efficacité du système et optimiser la capacité d'accueil des services au plan gouvernemental

(MICC 2008b, p. 7, 15, 19, 23, 27).

### 3 - MANDAT

L'intervention qui devra être effectuée au sein de la Direction générale de la francisation du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, parmi l'équipe de la Direction des services à la clientèle et du soutien aux opérations, s'articulera autour de deux volets principaux. Le mandat jusqu'ici établi est provisoire et fera bien entendu prochainement l'objet d'une définition plus détaillée. Il n'est pour l'instant que la résultante d'un premier entretien avec le futur mandant, Monsieur

<sup>36</sup> Pour plus de détails, voir : MICC (2007). « La planification de l'immigration pour la période 2008-2010 », dans *Planification triennale de l'immigration*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/0810-planification-niveaux.pdf>

<sup>37</sup> MICC (2008b). « Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec », dans *Pour enrichir le Québec : franciser plus et intégrer mieux*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/planification/plan-mesures.html#francisation>

<sup>38</sup> Enjeu 3 – Orientations 3, 4, 5. Respectivement :

- Assurer le leadership et la cohérence de l'action gouvernementale en matière de francisation et d'intégration.
- Enrichir l'offre de services en francisation et en accroître la portée auprès des personnes immigrantes.
- Accroître les soutiens aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration (MICC 2008a, p. 2).

<sup>39</sup> Pour plus de détails, voir notamment : MICC (2008b). « Plan de mesures pour renforcer l'action du Québec », dans *Pour enrichir le Québec : franciser plus et intégrer mieux*, [en ligne], <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/planification/plan-mesures.html#francisation>

Dominic Cousineau, et le directeur de la Direction, Monsieur Éric Gervais. Nous en donnons ci-après une description succincte.

Le mandat octroyé est multidimensionnel et s'insère dans la variété des fonctions de soutien de la Direction, notamment celles visant :

- Le suivi opérationnel des activités de francisation.
- L'élaboration, en collaboration avec les acteurs impliqués, des indicateurs de suivi de gestion et des divers documents connexes.

Plus précisément, le stagiaire s'engagera à :

1. Réaliser une modélisation fonctionnelle des activités de la Direction générale de la francisation. Ce travail consistera, à partir de la cartographie des processus de niveau stratégique déjà existante, à la développer et la rendre opérationnelle. Une attention particulière devra également être portée à l'établissement de liens entre les processus déterminés et les directives, et autres cibles qui s'y rattachent.
2. Effectuer « l'inventaire » des indicateurs de suivi de gestion afférents. Deux moments guideront plus singulièrement cette étape :
  - a. Identifier et travailler à l'amélioration des indicateurs existants. Il s'agira alors de juger de leur pertinence et d'en proposer si cela se révèle opportun, une version plus adéquate.
  - b. Dans l'hypothèse où de tels indicateurs n'existeraient pas, il faudra alors s'interroger sur la pertinence d'identifier *un ou des* indicateurs pour chacun des processus concernés. Le cas échéant, il s'agira de documenter et de justifier l'identification et la sélection des indicateurs retenus.

En l'état actuel de nos connaissances, nous présumons que la cartographie, ainsi que l'inventaire des indicateurs, porteront uniquement sur les processus *internes* à la Direction générale. Si la modélisation devait également s'intéresser aux activités externes mises en œuvre par les partenaires délégués, il en résulterait nécessairement une reformulation du présent mandat. Ces questions pourront être discutées éventuellement lors d'une réunion tripartite à venir.

## 4 - DÉMARCHE PROPOSÉE

### A - Cadre méthodologique et démarche générale

La présente méthodologie d'intervention est établie en fonction du mandat préliminairement discuté. Elle ne saurait donc revêtir un quelconque caractère définitif et fera l'objet d'une adaptation plus adéquate le moment opportun. Elle est ici précisée à titre indicatif et préparatoire.

En considération du mandat susmentionné, nous avons opté pour une approche strictement qualitative. Trois moments rythmeront plus particulièrement le processus de consultation à entreprendre :

1. Une première phase exploratoire s'appuyant principalement sur une analyse de données secondaires (rapports annuels de gestion, plans d'action, plans stratégiques, *etc.*) devra participer à l'identification dans un même temps, des activités et autres processus à l'œuvre au sein de la Direction, ainsi que des objectifs institutionnels et des indicateurs de suivi de gestion qui s'y rapportent. Une grille d'analyse devra préalablement être établie à cette fin. Une telle démarche nous paraît indiquée en l'état actuel de nos connaissances étant donnée la nécessité initiale de procéder, notamment, à une clarification de la cartographie des processus de niveau stratégique déjà existante. Par la même, il nous semble qu'elle permettra de cibler avec plus de pertinence les acteurs qui seront impliqués lors de l'étape suivante.

2. Une seconde phase plus strictement confirmatoire permettra de valider, et d'amender le cas échéant, les premières versions de la cartographie des processus et de l'inventaire des indicateurs<sup>40</sup>. Cette phase sera exclusivement marquée par la tenue d'entretiens semi-dirigés (ESD) avec des agents représentatifs des différentes directions constitutives ou des programmes qui auront été considérés comme pertinents en la circonstance. Notons par ailleurs que les grilles d'entretiens seront conçues sur un modèle séquentiel classique : questions initiales ouvertes, questions intermédiaires de clarification, questions « de fermeture » (Charmaz 2001, p. 678-682)<sup>41</sup>. Les entretiens seront subséquemment soumis à une procédure analytique distinctive qui reste à définir. Si cela s'avérait nécessaire, une démarche

---

<sup>40</sup> À propos des phases exploratoire et confirmatoire, voir (Gill 2002, p. 21) ; (Dagenais 1991, p. 29-30) ; (Quivy 1995, p. 63-77).

<sup>41</sup> Voir également (Fontana et Frey 2000, p. 645-768) ; (Johnson 2001, p. 103-19).



complémentaire de plus grande envergure par questionnaire autoadministré pourrait être envisagée.

3. La troisième phase se vaudra exclusivement analytique. Elle devra en ce sens permettre de :

- Parfaire et opérationnaliser la cartographie des processus stratégiques
- Juger de la qualité des indicateurs existants, en proposer une version améliorée le cas échéant ou en concevoir de nouveaux si besoin est.

## **B - Biens livrables**

Dans le but de satisfaire aux exigences du mandat, les biens livrables suivants sont envisagés :

- Des versions provisoires de la cartographie des processus et du rapport d'inventaire des indicateurs de suivi de gestion afférents pourront être remises au mandataire à la fin de la phase I (*c.f. échéancier*).
- Les versions définitives amendées de la cartographie des processus et du rapport d'inventaire pourront être remises au mandataire à la fin de la phase III (*c.f. échéancier*).
- Le rapport de stage sera remis à la date d'échéance de ce dernier.

## **C - Calendrier des activités**

La présente section propose un tableau synthétisant les différentes opérations et responsabilités ainsi qu'un échéancier relatif à l'exécution du mandat. Il est toutefois à noter que les dates mentionnées ne le sont qu'à titre provisoire, elles pourront être sujettes à changement à la suite du processus d'approbation menée conjointement par le mandataire, le professeur-conseiller et le stagiaire.

### CALENDRIER PROVISOIRE DES ACTIVITÉS

Activités	Biens livrables	Durée et échéance
<b>Phase I</b>		
1. Détermination de la grille d'analyse des documents institutionnels.	--	Janvier 2010
2. Analyse des documents de référence (rapports annuels de gestion, plans d'action, plans stratégiques, etc.) : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identification des processus</li> <li>– Identification des objectifs liés</li> <li>– Identification des indicateurs afférents</li> </ul>	--	"
3. Première clarification de la cartographie des processus de niveau stratégique.	Cartographie préliminaire	Février 2010
4. Inventaire des indicateurs de suivi de gestion afférents	Rapport d'inventaire	"
<b>Phase II</b>		
5. Prise de rendez-vous avec les agents des directions constitutives et des programmes pertinents.	--	"
6. Détermination des grilles d'entretiens.	--	Mars 2010
7. Tenue des entretiens semi-dirigés.	--	"
<b>Phase III</b>		
8. Analyse distinctive des résultats d'entretiens.	--	"
9. Amélioration – explicitation de la cartographie des processus	Cartographie finale	"
10. Inventaire amendé des indicateurs de suivi de gestion	Rapport d'inventaire amendé	Avril 2010
11. Rédaction du rapport final	Rapport final	"

## 5 - RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### A - Rôle du stagiaire

Le stagiaire sera tenu de réaliser les activités comprises dans le mandat en respectant les délais de la période d'intervention. Il devra être en mesure d'intégrer les informations, les demandes et les contraintes dans la réalisation de ces travaux. Le stagiaire sera prêt à communiquer ses résultats aux personnes concernées ainsi qu'à justifier le format et le contenu des biens livrables. La rédaction du rapport de stage sera effectuée au cours du mandat.

### B - Désignation du mandataire et du partage des responsabilités

Dans le cadre du stage, Monsieur Dominic Cousineau sera le mandant et s'acquittera des tâches d'encadrement et d'évaluation qui incombent à ce rôle. Parmi celles-ci, le mandant devra notamment accompagner le stagiaire tout au long du processus de réalisation de l'intervention en l'encadrant et en lui assurant une rétroaction régulière sur l'avancement de ses travaux. En ce sens, le mandataire s'engage à être disponible pour répondre aux interrogations du stagiaire et à lui assigner le cas échéant, des tâches adaptées à la réalisation de son mandat (cf. pour plus de détails, se référer au tableau synthèse des tâches et responsabilités). Le stagiaire relèvera de ce dernier.

À la mi-stage, le mandant effectuera avec le stagiaire le point sur sa performance de manière à permettre les ajustements qui pourraient s'imposer. De plus, à la fin du stage, une appréciation globale est conjointement établie par le professeur-conseiller et le chargé de formation pratique. (Extraits de *Politique et règles administratives relatives aux stages / travaux dirigés – Option pour analystes*)<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> ENAP (2009a). « Procédure relative au stage et au travail dirigé », dans *Stages*, [en ligne], [http://www.enap.ca/ENAP/docs/\(\[...\]\)procedure relative au stage et au travail dirige.pdf](http://www.enap.ca/ENAP/docs/([...])procedure%20relative%20au%20stage%20et%20au%20travail%20dirige.pdf)

## **C - Désignation du professeur-conseiller**

Madame Constance Herrera, chargée de cours à l'École nationale d'administration publique de Montréal agira quant à elle à titre de professeur-conseiller pour la durée complète du mandat. Cette dernière s'engage donc à demeurer disponible pour encadrer le stagiaire dans la réalisation de ce dernier en l'assistant, le conseillant et en procédant à son évaluation.

## **D - Critères d'évaluation**

L'évaluation du stagiaire sera opérée tout au long du mandat par le mandataire et le professeur-conseiller au prisme des critères d'évaluation avancés par l'ENAP. Ces derniers consistent essentiellement à examiner :

- La maîtrise des concepts et des outils d'analyse utilisés
- La cohérence et la rigueur de la démarche employée
- La pertinence et la faisabilité des recommandations
- La justesse du comportement du stagiaire au sein de l'organisation
- La qualité de la diffusion orale et écrite des résultats obtenus par le stagiaire

L'évaluation s'effectuera au moyen des documents de références suivants : *Formulaire d'appréciation de mi-stage*, *Formulaire d'appréciation de l'étudiant par le mandant* et *Formulaire d'évaluation du rapport de stage ou de travail dirigé*<sup>43</sup>.

## **E - Objectifs professionnels et personnels liés au stage**

Les services du stagiaire ont été retenus dans le cadre du stage de fin d'études du programme de Maîtrise en administration publique pour analystes, option évaluation de programmes. Par la réalisation de cette activité, le stagiaire vise :

- L'intégration des connaissances acquises durant sa scolarité ;

---

<sup>43</sup> ENAP (2009b). « Guides et formulaires », dans *Stages*, [en ligne], <http://www.enap.ca/enap/fr/guichet2008.aspx?sortcode=1.33.36.39>

- l'application des outils et des méthodes d'analyse utilisés dans son champ de spécialisation ;
- la mise en pratique de ses capacités professionnelles ;
- l'acquisition d'une expérience d'analyste, de conseiller et de consultant dans son champ de spécialisation.

## **6 - CONDITIONS DE RÉALISATION DU STAGE**

Le stage se déroulera sur une période de quinze semaines conformément aux exigences académiques de l'ENAP. Ceci étant, le début effectif du mandat a été fixé au « à déterminer ». Il est prévu que celui-ci se termine le « à déterminerr ».

Le stage est rémunéré. Un salaire correspondant à l'échelle de traitement de la fonction publique québécoise relativement à un étudiant de deuxième cycle sera versé au stagiaire.

### **A - Moyens et ressources**

Les ressources matérielles de base seront fournies au stagiaire par le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques. Il s'agit notamment de l'équipement de travail de base, soit un bureau, des fournitures, un ordinateur possédant les logiciels nécessaires à la réalisation du mandat ainsi qu'une connexion Internet et Intranet, un téléphone et un espace de rangement. Le mandant met aussi à la disposition du stagiaire une salle de réunion en cas de besoin.

### **B - Lieu de l'intervention**

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Place Dupuis  
800, boulevard de Maisonneuve Est, Bur. 301  
Montréal (Québec) H2L 4L8

## **7 - CLAUSES PARTICULIÈRES**

### **A - Modalités de révision**

Ce document est la première version de l'offre de services. Certains renseignements de nature informative restent à confirmer. De plus, le calendrier des activités peut faire l'objet de révision, selon le besoin, au cours de la réalisation du stage.

### **B - Règlement des litiges**

L'ensemble des acteurs impliqués dans la réalisation du mandat s'engage à respecter les obligations contenues dans le document intitulé *Procédure relative au stage et au travail dirigé (405/008-09)* disponible sur le site internet de l'ENAP à l'adresse suivante :

<http://www.enap.ca/enap/fr/guichet2008.aspx?sortcode=1.33.36.39>

### **C - Confidentialité**

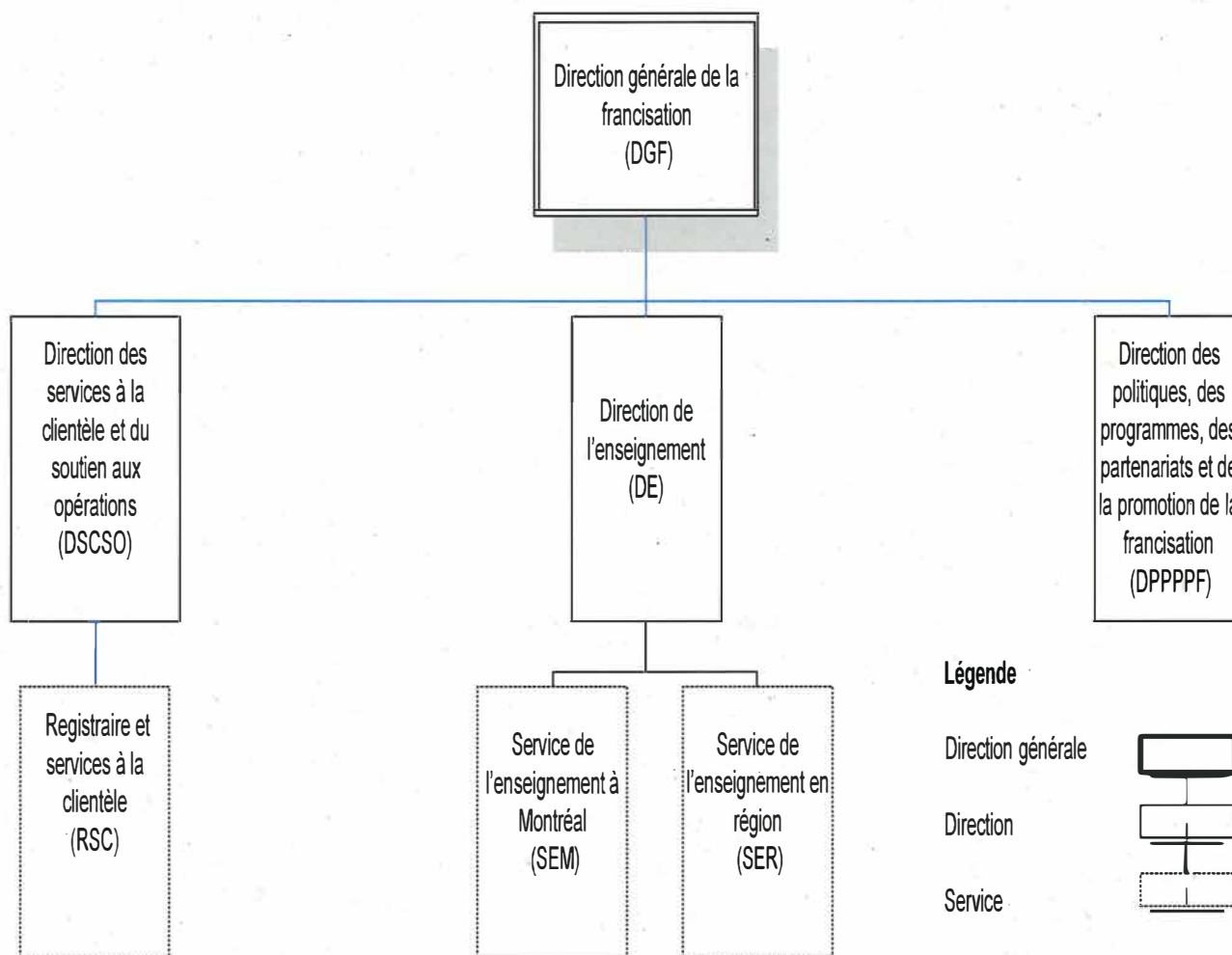
Le stagiaire s'engage à respecter la nature confidentielle des renseignements qui sont mis à sa disposition. Il s'engage aussi à suivre les directives du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ainsi que de l'ENAP pour protéger le contenu de ses travaux et de son rapport de stage.

Plus particulièrement, les informations à inclure et à diffuser dans le rapport de stage devront obtenir, au préalable, l'approbation du mandant, Monsieur Dominic Cousineau.

## Tableau synthèse des tâches et responsabilités des intervenants

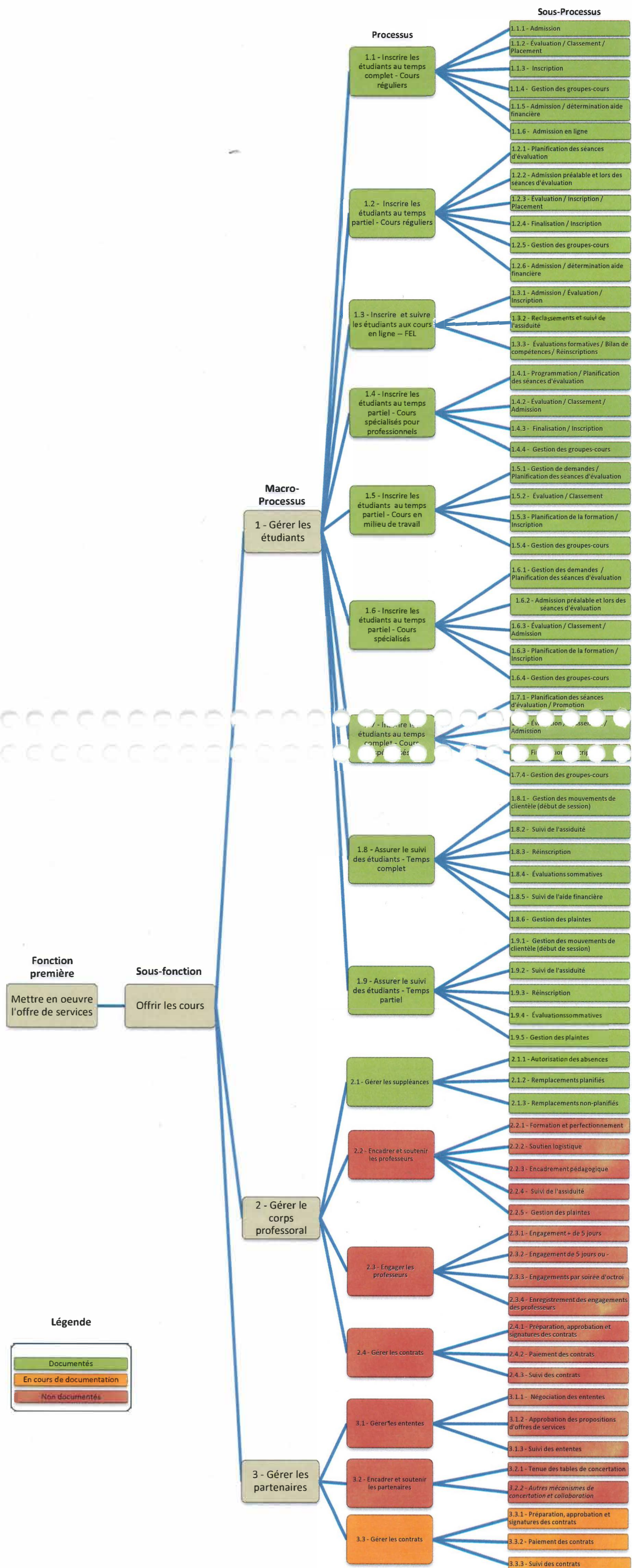
Tâches et responsabilités	Stagiaire Jean-Philippe Santos	Mandant Dominic Cousineau	Professeur- conseiller Constance Herrera
Élaboration de l'offre de services et des objectifs de stage	✓		✓
Approbation du stage		✓	✓
Dépôt de l'offre de services avant le début du stage	✓		
Établissement d'un calendrier de rencontres avec le professeur-conseiller	✓		✓
Accueil du stagiaire le « à définir »		✓	
Mesures pour faciliter l'accès à l'information		✓	
Réalisation du mandat (production des livrables)	✓		
Évaluation de la performance du stagiaire à la mi-temps du stage		✓	
Supervision et validation des travaux livrés		✓	✓
Soutien du stagiaire dans la réalisation du mandat		✓	✓
Rédaction du rapport de stage	✓		
Évaluation conjointe du rapport de stage et de la performance du stagiaire		✓	✓
Évaluation des différents intervenants par le stagiaire	✓		

## ANNEXE II : ORGANIGRAMME DGF





# ANNEXE III : ARBRE FONCTIONNEL DGF - « METTRE EN ŒUVRE L'OFFRE DE SERVICES »



## ANNEXE IV : GRILLE D'AUDIT DES PROCESSUS<sup>44</sup>

### GRILLE D'AUDIT SOUS-PROCESSUS

<b>Titre du sous-processus :</b>  <b>Direction responsable :</b>  <b>Objectifs principaux du sous-processus :</b>  <b>Date de l'audit :</b>	
---	--

<b>Échelle d'évaluation</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10%; text-align: center;">0</td><td>Non</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td>Partiellement</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Majoritairement</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Oui</td></tr> </table>	0	Non	1	Partiellement	2	Majoritairement	3	Oui
0	Non								
1	Partiellement								
2	Majoritairement								
3	Oui								

Critères	Scores	Commentaires et remarques
----------	--------	---------------------------

#### 1 - DOCUMENTATION DU SOUS-PROCESSUS

1.1	Le processus est documenté.		
1.2	La documentation est disponible et connue par les utilisateurs.		
1.3	La documentation est pertinente (niveau de détail, forme, etc.).		
1.4	Les règles de maîtrise de la documentation sont appliquées (validation, gestion des versions, etc.).		
		%	

#### 2 - SUPERVISION ET ALLOCATIONS DES RESSOURCES

2.1	Les propriétaires et responsables du sous-processus sont identifiés.		
2.2	Les propriétaires et responsables du sous-processus disposent d'un niveau de responsabilité suffisante.		
2.3	Le sous-processus dispose de ressources humaines suffisantes.		
2.4	Les informations opérationnelles nécessaires à la mise en œuvre du sous-processus sont cohérentes et transmises adéquatement.		
2.5	Le sous-processus dispose d'infrastructures suffisantes.		
		%	

#### 3 - RÔLES ET RESPONSABILITÉS

3.1	Les interfaces avec les processus amont sont définies (les attentes du processus ont été communiquées aux acteurs des sous-processus amont).		
3.2	Les problèmes éventuels imputables aux sous-processus amont sont communiqués aux parties prenantes concernées.		
3.3	Les interfaces avec les sous-processus aval sont définies (les acteurs du sous-processus connaissent les attentes du processus aval).		
3.4	Les éventuels problèmes rencontrés par les sous-processus aval sont connus et analysés		
3.5	Des informations claires sur les activités à réaliser sont disponibles et mises à jour pour ce sous-processus.		

<sup>44</sup> Adapté de Brandenburg et Wojtyna (2006)

3.6	Les attentes du client ont été traduites au niveau du sous-processus.		
3.7	Les attentes de l'organisation ont été traduites au niveau du sous-processus.		

%

#### 4 - ORGANISATION DU TRAVAIL ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

4.1	L'organisation du travail est de nature à garantir l'efficacité des activités.		
4.2	Les contrôles à effectuer sont définis et font l'objet d'une protocole adéquat		
4.3	Le niveau de contrôle est cohérent par rapport aux exigences ou aux risques		
4.4	Les contrôles font l'objet d'une traçabilité		

%

#### 5 - PLANIFICATION ET SUIVI DES ACTIVITÉS

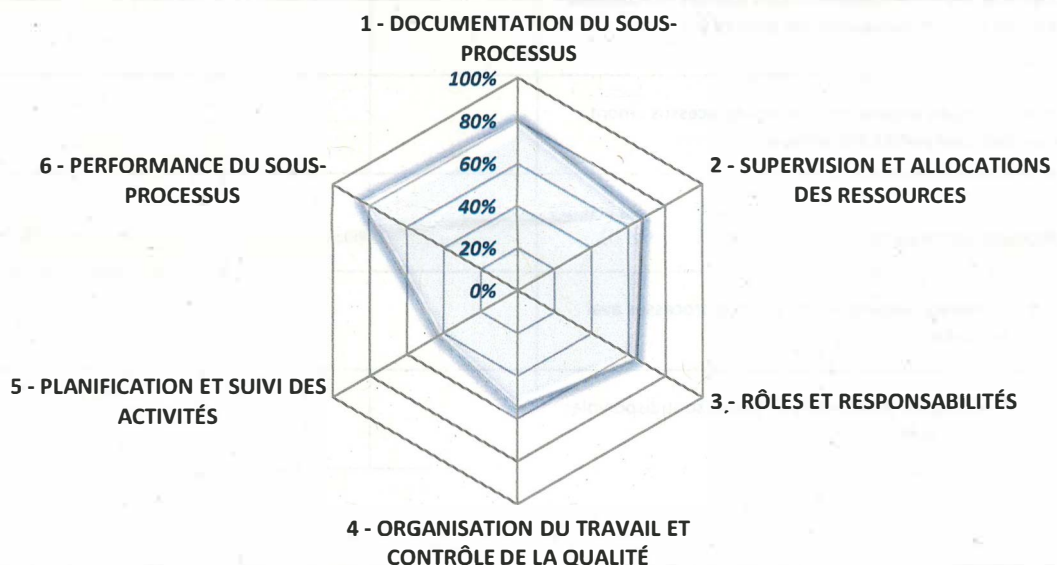
5.1	Des objectifs ont été définis pour le sous-processus.		
5.2	Ces objectifs sont connus et partagés.		
5.3	Ces objectifs font l'objet d'une mesure régulière et à une fréquence appropriée		
5.4	Les résultats des mesures sont analysés et communiqués sur une base régulière et à une fréquence appropriée		
5.5	Des informations sur la satisfaction de la clientèle concernant le sous-processus sont disponibles.		

5.6	La revue du sous-processus fait l'objet d'une planification continue.		
5.7	L'ensemble des analyses déclenchent des actions si besoin est.		
5.8	Ces actions sont suivies et leur efficacité vérifiée.		

%

#### 6 - PERFORMANCE DU SOUS-PROCESSUS

6.1	Efficacité du sous-processus		
6.2	Efficience du sous-processus		



## **ANNEXE V**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS COMPLET – COURS RÉGULIERS (IETC-CR 1.1)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-03-22	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail.
2010-04-08	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-20	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevues de validation : <ul style="list-style-type: none"><li>- Lucie Vaillancourt;</li><li>- Monica Benites.</li></ul>
2010-05-07	0.5	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de vérification : <ul style="list-style-type: none"><li>- Lucie Vaillancourt;</li><li>- Monica Benites.</li></ul>
2010-05-21	0.6	J.P.Santos	Version pré-finale.
2010-06-08	1.0	J.P.Santos	Version finale prévue au mandat.

## Table des matières

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....</b>	<b>63</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>64</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES .....</b>	<b>65</b>
2.1 Description du processus.....	65
2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires .....	66
2.3 Diagramme général du processus .....	67
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>68</b>
3.1 Sous-processus IETC-CR 1.1.1 : Gérer l’admission des candidats.....	68
3.2 Sous-processus IETC-CR 1.1.2 : Gérer l’évaluation, le classement et le placement des candidats admis.....	71
3.3 Sous-processus IETC-CR 1.1.3 : Gérer l’inscription des étudiants.....	73
3.4 Sous-processus IETC-CR 1.1.4 : Gérer les groupes-cours .....	76
3.5 Sous-processus IETC-CR 1.1.5 : Gérer l’admission des étudiants à l’aide financière et la détermination des allocations .....	78
3.6 Sous-processus IETC-CR 1.1.6 : Gérer l’admission en ligne des candidats .....	80
<b>4 ANNEXES .....</b>	<b>83</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services » .....	83
4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée » .....	84

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire les étudiants au temps complet – Cours réguliers » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, ainsi que les intrants et les extrants associés, sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et annexe 2 - « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.



## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
IETC-CR 1.1	Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI – Temps complet / Cours réguliers.
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents de bureau.</li> </ul> Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers en francisation.</li> </ul>

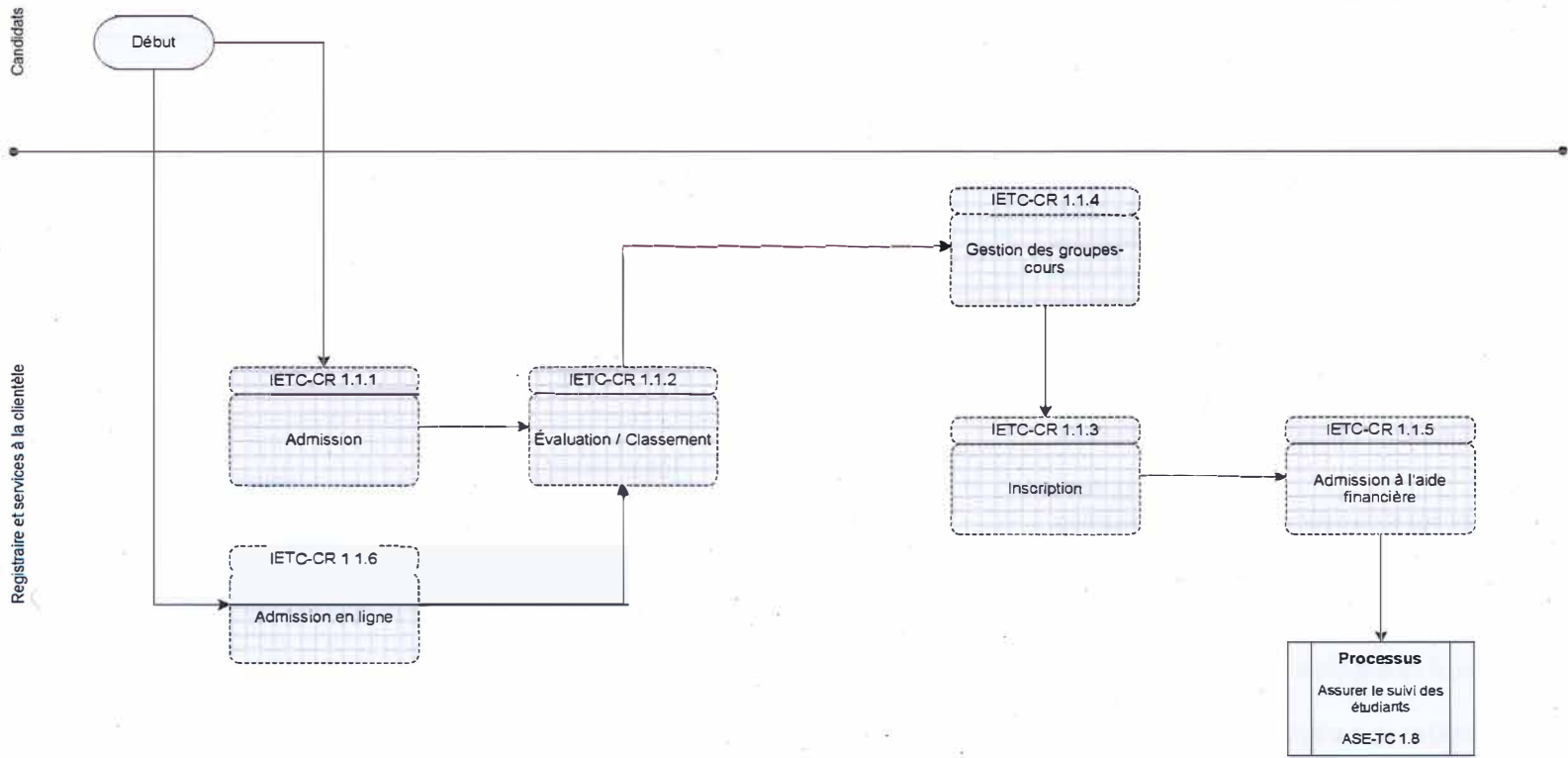
<b>Sous-processus :</b>	
IETC-CR 1.1.1	Admission
IETC-CR 1.1.2	Évaluation / Classement / Placement
IETC-CR 1.1.3	Inscription des étudiants
IETC-CR 1.1.4	Gestion des groupes-cours
IETC-CR 1.1.5	Admission à l'aide financière et détermination des allocations
IETC-CR 1.1.6	Admission en ligne

## 2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b>IETC-CR 1.1 : Inscrire les étudiants au temps complet – Cours réguliers.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (Maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (Maj. 18 février 2009);</li> <li>- Protocole d'entente portant sur les services de francisation des immigrants entre le ministère de la Solidarité sociale, Emploi-Québec et le MICC.</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documentation annexe
- <b>IETC-CR 1.1.1 : Admission.</b>	- Directive et procédures « admission à un cours » (maj. 20 février 2008).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « suivi de la clientèle MESS » (maj. 31 mars 2008);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « CÉGEP » (version préliminaire) (maj. 27 mai 2005);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2008-2009 » (maj. 11 janvier 2008);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2009-2011 » (version préliminaire);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « professeurs du MICC » (maj. 15 octobre 2007);</li> <li>- Aide-mémoire - Procédure à suivre par les responsables de la francisation – Temps complet (maj. session 1<sup>er</sup> décembre 2009);</li> <li>- Aide-mémoire – Francisation à temps complet – Admissibilité à la formation et aux allocations (maj. 21 avril 2008);</li> <li>- Aide-mémoire – Suivi des pièces justificatives (maj. ND).</li> </ul>
- <b>IETC-CR 1.1.2 : Évaluation / Classement / Placement.</b>	- Directive et procédures « évaluation de classement » (maj. 27 septembre 2007).	
- <b>IETC-CR 1.1.3 : Inscription des étudiants.</b>	- Directive et procédures « inscription à un cours et détermination de l'aide financière » (maj. octobre 2008);	
- <b>IETC-CR 1.1.4 : Gestion des groupes-cours.</b>	- Directive et procédures « création de groupes et tâches » (maj. 13 septembre 2007).	
- <b>IETC-CR 1.1.5 : Admission à l'aide financière et détermination des allocations.</b>	- Directive et procédures « inscription à un cours et détermination de l'aide financière » (maj. octobre 2008);	
- <b>IETC-CR 1.1.6 : Admission en ligne.</b>	- ND.	

**2.3 Diagramme général du processus**

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations	
IETC-CR 1.1	Inscrire les étudiants – Temps complet / Cours réguliers	Version 1.0 Page 1 de 7



**Légende**

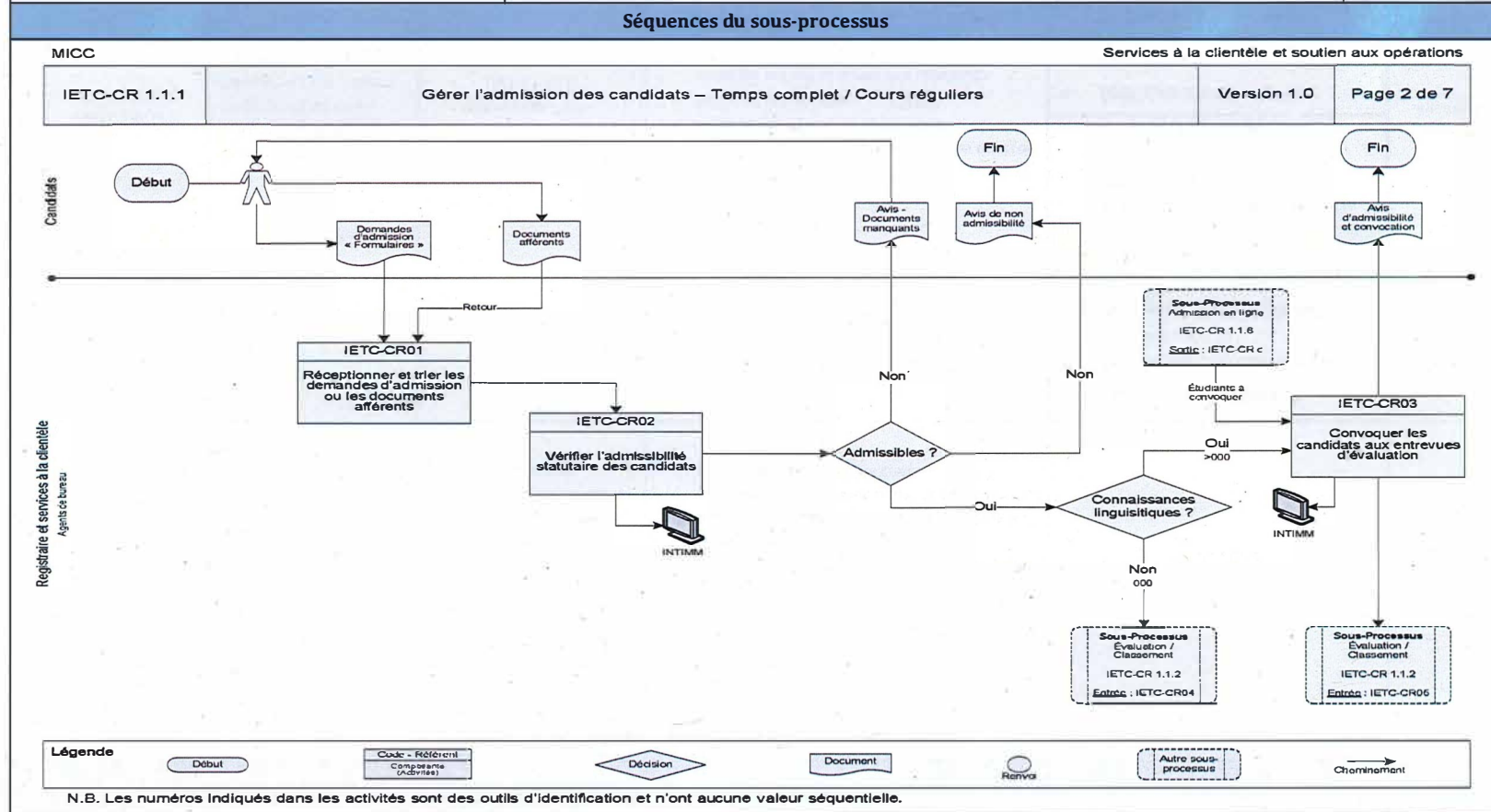
- Début (Oval)
- Code - Référent (Rectangle with sub-labels: Composante, Activités)
- Décision (Diamond)
- Document (Rectangle with wavy bottom)
- Renvoi (Circle)
- Autre processus (Rectangle with vertical lines)
- Cheminement (Arrow)
- Code (Dashed rectangle)
- Sous-processus (Dashed rectangle)

N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETC-CR 1.1.1 : Gérer l'admission des candidats.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'admissibilité des candidats au programme PILI - Temps complet / Cours réguliers.</li> <li>Gérer les convocations des candidats admis aux entrevues d'évaluation.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).

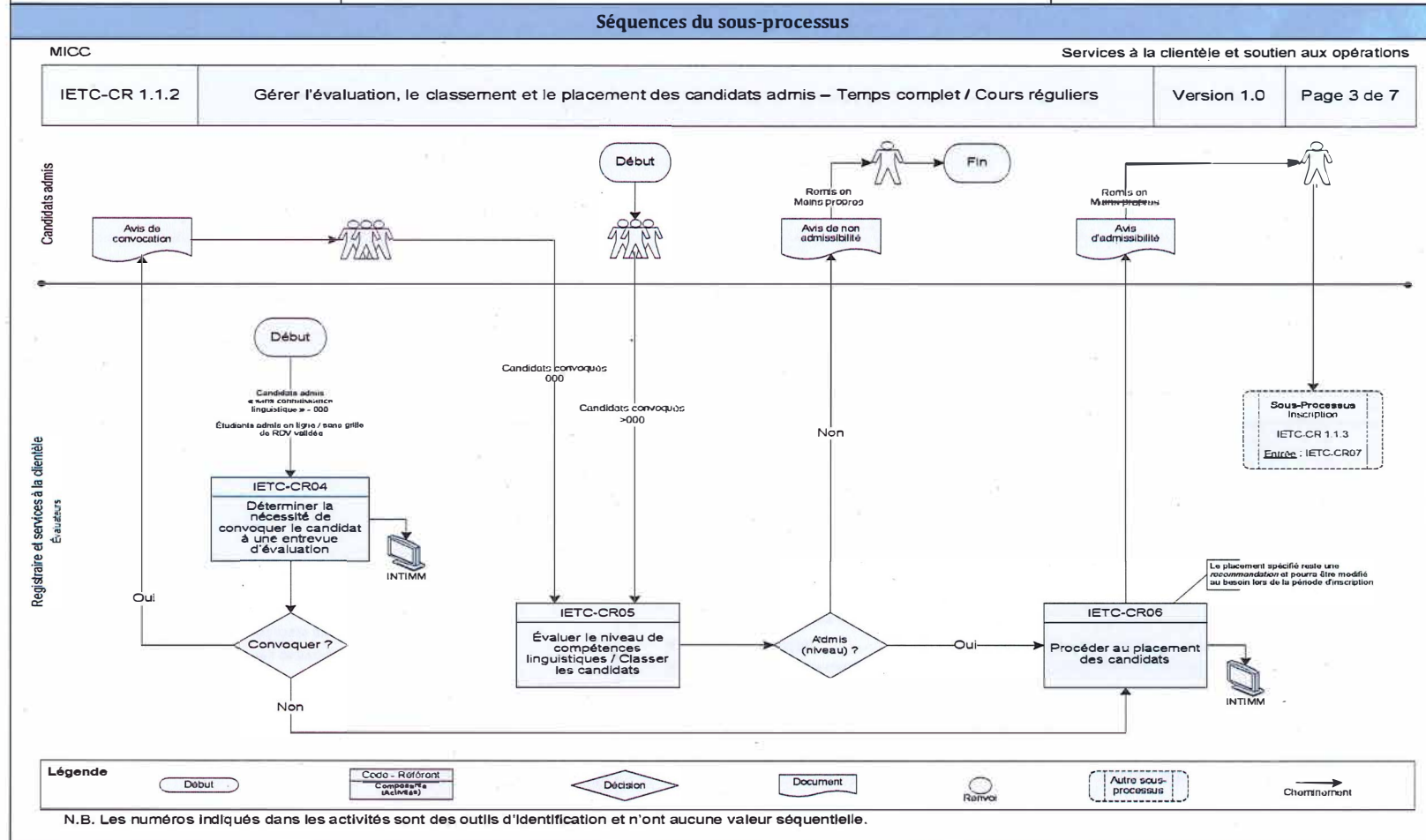


Codes	Titres composants	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission des candidats – IETC-CR 1.1.1</b>						
IETC-CR 01	RÉCEPTION / TRI	Réceptionner les demandes d'admission et effectuer les tris appropriés.	<p><i>Sur réception des formulaires de demandes d'admission.</i></p> <hr/> <p><i>À la réception des pièces justificatives initialement manquantes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir les demandes d'admission;</li> <li>Identifier les candidats qui sont référés par Emploi-Québec afin de les traiter en priorité;</li> <li>Trier les demandes selon les critères définis;</li> <li>Le cas échéant, trier les documents afférents (pièces justificatives initialement manquantes, dont celles demandées dans le cadre de l'admission en ligne) et en assurer la transmission aux agents concernés.</li> </ul>	Admissibilité – (IETC-CR02)	RSC Agents de bureau
IETC-CR 02	ADMISSIBILITÉ STATUTAIRE	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats au programme PILI - Temps complet / Cours réguliers.	Réception / Tri – (IETC-CR01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier la conformité des demandes d'admission;</li> <li>Vérifier la complétude des demandes d'admission;</li> <li>Valider les demandes en fonction des critères d'admissibilité établis par le MICC.</li> <li>Saisir les informations – INTIMM;</li> <li>Analyser les déclarations des candidats relativement à leurs connaissances linguistiques;</li> <li>Le cas échéant, procéder à la fermeture du dossier (candidats non admissibles).</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles :</b></p> <p><b>1. Sans connaissance déclarée de la langue française :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le classement des candidats admis – (IETC-CR 1.1.2)</p> <p><b>2. Avec connaissance déclarée de la langue française :</b></p> <p>Convocation – (IETC-CR03)</p> <p><b>b. Candidats non admissibles :</b></p> <p>Avis - Refus / non-admissibilité; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>c. Cas « à déterminer » :</b></p> <p>Avis - Documents manquants; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><i>Sous-processus « mis en veille » En attente de documents</i></p>	RSC Agents de bureau

<p>IETC-CR 03</p>	<p>CONVOCATION</p>	<p>Gérer les convocations des candidats aux entrevues d'évaluation.</p>	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'admission des candidats en ligne – (IETC-CR 1.1.6)</i> <i>Étudiants à convoquer</i></p> <p>Admissibilité – (IETC-CR02)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Saisir les rendez-vous dans les grilles prévues à cet effet – INTIMM;</li> <li>◦ Préparer et envoyer les convocations aux entrevues d'évaluation.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Candidats avec connaissances linguistiques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Admissibilité et convocation à l'entrevue d'évaluation; (Courrier); (-&gt;Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le classement des candidats admis – (IETC-CR 1.1.2)</p> <p><b>b. <u>Candidats sans connaissances linguistiques :</u></b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le classement des candidats admis – (IETC-CR 1.1.2)</p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
-----------------------	--------------------	---	---	---	--	---------------------------------

**3.2 Sous-processus IETC-CR 1.1.2 : Gérer l'évaluation, le classement et le placement des candidats admis.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats admis;</li> <li>- Procéder au placement des candidats évalués.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).

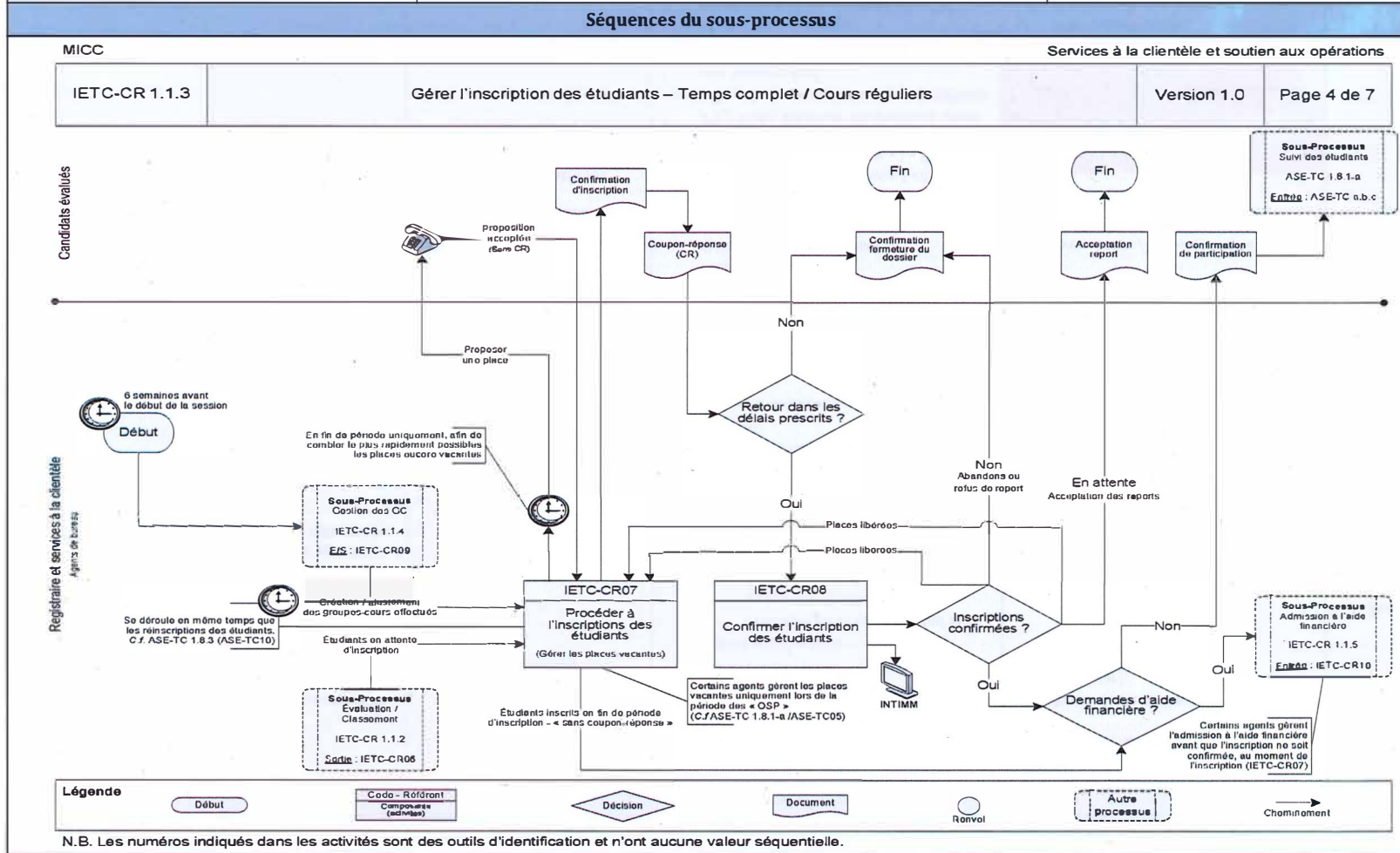


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation, le classement et le placement des candidats admis – IETC-CR 1.1.2</b>						
IETC-CR 04	DÉTERMINATION ENTREVUE	Déterminer la nécessité de convoquer les candidats : <ul style="list-style-type: none"> <li>- admis « sans connaissance linguistique » à une entrevue d'évaluation;</li> <li>- admis en ligne / sans grille de RDV validée.</li> </ul>	<p><i>Pour les candidats admis « sans connaissance »</i></p> <hr/> <p>Admissibilité – (IETC-CR02)</p>	<p><u>À partir des données système :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Extraire la liste des candidats admis « sans connaissance – 000 » – INTIMM;</li> <li>◦ Établir si le candidat : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Peut-être directement dirigé vers un groupe de débutants;</li> <li>◦ Doit être convoqué à une entrevue d'évaluation.</li> </ul> </li> <li>◦ S'il y a lieu, saisir les rendez-vous – INTIMM.</li> </ul>	<p><b>a. Entrevue nécessaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Convocation ; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;">Évaluation – (IETC-CR05)</p> <hr/> <p><b>b. Entrevue non nécessaire :</b></p> <p style="text-align: center;">Classement – (IETC-CR06)</p>	RSC Évaluateurs
IETC-CR 05	ÉVALUATION / CLASSEMENT	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats admis.	<p><i>Candidats convoqués – Admis « avec connaissances »</i></p> <p>Convocation – (IETC-CR03)</p> <hr/> <p><i>Candidats convoqués – Admis « sans connaissance »</i></p> <p>Détermination entrevue – (IETC-CR04)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Extraire la liste des rendez-vous – INTIMM;</li> <li>◦ Accueillir et informer les candidats convoqués;</li> <li>◦ Procéder aux tests d'évaluation appropriés selon la qualité du candidat et la formation visée;</li> <li>◦ Consigner le niveau linguistique de l'étudiant (formulaire d'évaluation/classement);</li> <li>◦ Saisir les résultats d'évaluation des candidats ou les résultats d'analyse (classement sans entrevue – Candidats admis « sans connaissance ») – INTIMM ;</li> <li>◦ S'il y a lieu, informer les étudiants quant aux options qui s'offrent à eux (candidats non admissibles).</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles après évaluation :</b></p> <p style="text-align: center;">Placement – (IETC-CR06)</p> <hr/> <p><b>b. Candidats non admissibles après évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Refus / non-admissibilité; (Remis en mains propres); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: small;">Possible uniquement pour les candidats admis « avec connaissances du français » - Niveau supérieur aux niveaux proposés par les cours réguliers - Temps complet.</p>	RSC Évaluateurs
IETC-CR 06	PLACEMENT	Procéder au classement / placement des candidats évalués.	Évaluation – (IETC-CR05)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Préciser le type de cours approprié;</li> <li>◦ Recommander l'institution ou l'organisme de formation adéquat;</li> <li>◦ Informer l'étudiant quant à la suite du processus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Admissibilité; (Remis en mains propres); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center; background-color: #90EE90;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETC-CR 1.1.3)</p>	RSC Évaluateurs



### 3.3 Sous-processus IETC-CR 1.1.3 : Gérer l'inscription des étudiants.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'inscription des candidats évalués;</li> <li>- Gérer les confirmations et les désistements des candidats.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'inscription des étudiants – IETC-CR 1.1.3</b>						
IETC-CR 07	INSCRIPTION	Procéder à l'inscription des candidats admis.  Gérer les places vacantes.	Se déroule au même moment que la période de réinscription (Cf. ASE-TC 1.8.3)  <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer les groupes-cours – (IETC-CR 1.1.4)</i> <i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués.</i> <hr/> <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'évaluation et le classement des candidats admis – (IETC-CR 1.1.3)</i> <i>Candidats « en attente d'inscription »</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire effectivement les candidats aux activités de formation – INTIMM;</li> <li>Envoyer les coupons-réponses (CR) de confirmation;</li> <li>Vérifier si une demande d'aide financière a été soumise par le candidat. Le cas échéant, joindre les documents afférents;</li> <li><u>S'il y a lieu, gérer les places libérées :</u></li> <li>Analyser la distribution des groupes et les vacances;</li> <li>En fin de période d'inscription, la communication peut se faire sans coupon-réponse, par téléphone, afin de combler le plus rapidement possible les places vacantes;</li> <li>Mettre à jour les dossiers des étudiants (proposition acceptée, appel sans réponse, etc.);</li> <li>Le cas échéant, inscrire effectivement les candidats aux activités de formation – INTIMM.</li> </ul>	<p><b>a. Inscriptions avec CR :</b></p> <p style="text-align: center;">Confirmation – (IETC-CR08)</p> <hr/> <p><b>b. Inscriptions sans CR :</b> (fin de période d'inscription - par téléphone)</p> <hr/> <p><b>1. Avec demande d'aide financière</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des étudiants à l'aide financière – (IETC-CR 1.1.5)</p> <p><b>2. Sans demande d'aide financière</b></p> <p>Avis – Confirmation d'inscription; (Courrier); (→Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau

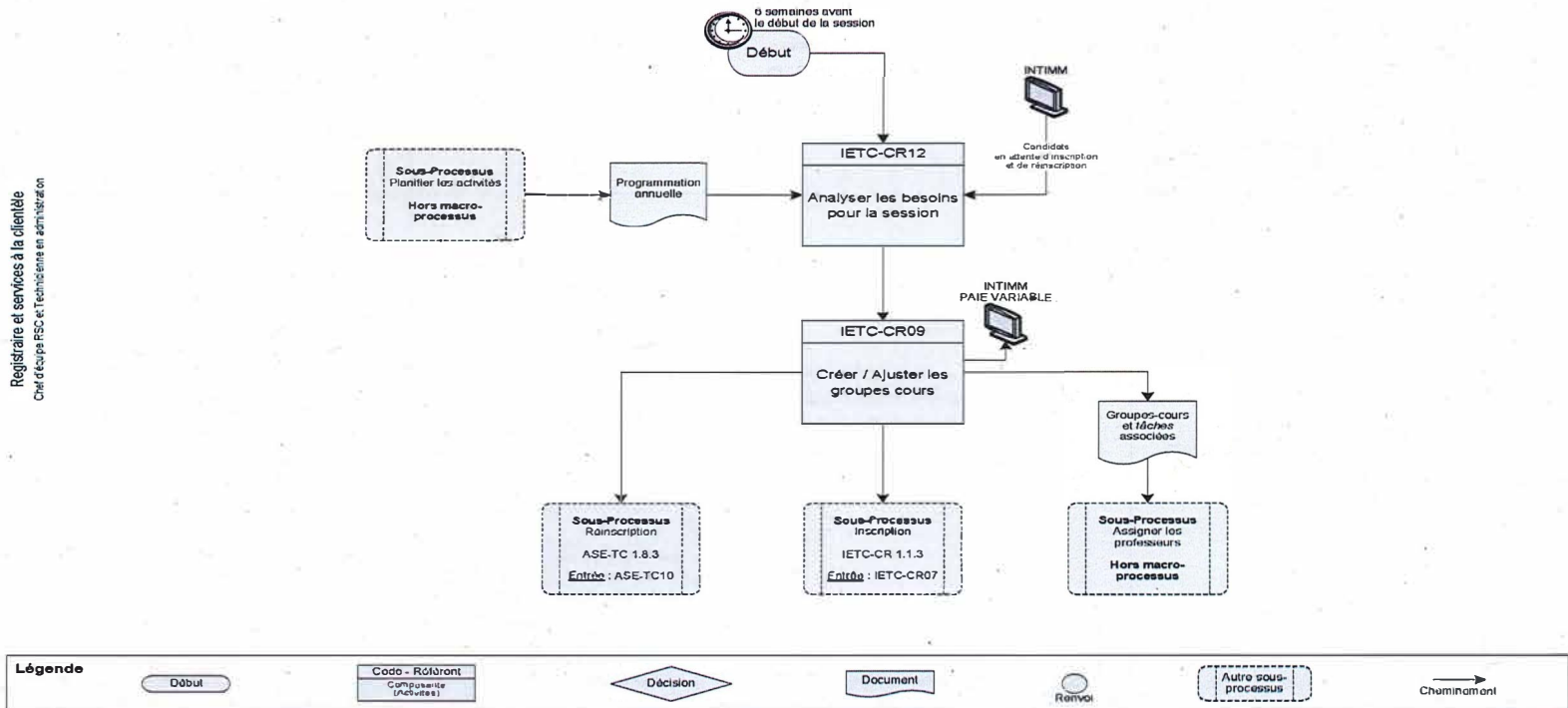
<p>IETC-CR 08</p>	<p>CONFIRMATION</p>	<p>Confirmer l'inscription des candidats aux cours de francisation à temps complet – cours réguliers.</p>	<p>Inscription – (IETC-CR07)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Confirmer l'acceptation des candidats relativement aux propositions de cours soumise – INTIMM ;</li> <li>◦ S'il y a lieu, confirmer le désistement des candidats;</li> <li>◦ S'il y a lieu, vérifier la recevabilité des reports demandés et gérer les dates de disponibilité des candidats;</li> <li>◦ Le cas échéant, avertir au moyen de la plateforme du MESS, l'agent d'aide à l'emploi (CLE) de l'inscription à une formation ou du motif du refus d'un candidat référé;</li> <li>◦ Le cas échéant, procéder à la fermeture des dossiers (non-retour des coupons-réponses).</li> </ul>	<p><b>a. Inscriptions confirmées :</b></p> <p><b>1. Sans demande d'aide financière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Confirmation de participation; (courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>2. Avec demande d'aide financière :</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des étudiants à l'aide financière – (IETC-CR 1.1.5)</p> <p><b>b. Inscriptions non confirmées</b> (abandons, retours hors délai des CR, refus de report, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Fermeture du dossier; (Courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>c. Reports de formation acceptés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Acceptation de report; (Courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Sous-processus « mis en veille »</i></p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
-----------------------	---------------------	---	----------------------------------	---	---	---------------------------------

**3.4 Sous-processus IETC-CR 1.1.4 : Gérer les groupes-cours.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.4	- Créer / Ajuster les groupes-cours.
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).

**Séquences du sous-processus**

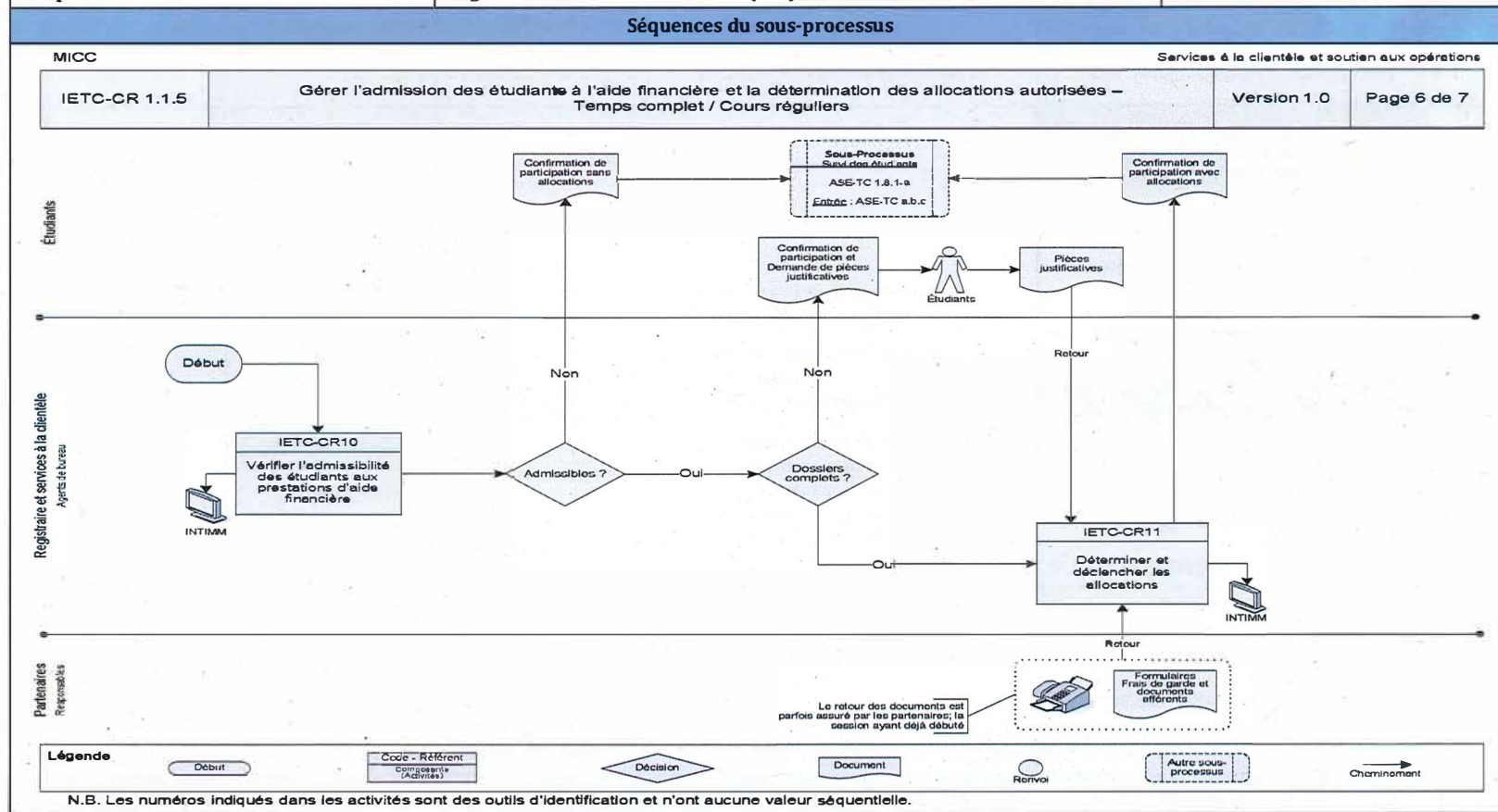
MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations
IETC-CR 1.1.4	Gérer les groupes cours – Temps complet / Cours réguliers
Version 1.0	Page 5 de 7



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes-cours – Création/Ajustement – IETC-CR 1.1.4</b>						
IETC-CR 12	ANALYSE BESOINS	Analyser les besoins en matière de groupes-cours pour la session à venir.	<p><i>Sous-processus externe</i> <i>Planifier les activités</i></p> <p><i>Programmation annuelle</i></p> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <hr/> <p>6 semaines avant le début de la session de formation</p> <hr/> <p>Candidats « en attente d'inscription » (extraction INTIMM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser la liste des étudiants en attente d'inscription (INTIMM) et la programmation des cours;</li> <li>◦ Déterminer les groupes-cours à ouvrir, fermer ou fusionner.</li> </ul>	Création / Ajustement des groupes-cours – (IETC-CR09)	<p>RSC Chef d'équipe RSC (Principal)</p> <p>Technicienne en administration (Secondaire)</p>
IETC-CR 09	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPES COURS	Créer les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	Analyse besoins – (IETC-CR12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ <u>S'il y a lieu :</u> - Ouvrir, fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés – PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Transmettre les informations nécessaires au responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p><i>VERS autre sous-processus → complémentaire</i></p> <p><i>Processus externe</i> <i>Assigner les professeurs</i></p> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETC-CR 1.1.3)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (IETC-CR 1.8.3)</p>	<p>RSC Technicienne en administration</p>

### 3.5 Sous-processus IETC-CR 1.1.5 : Gérer l'admission des étudiants à l'aide financière et la détermination des allocations.

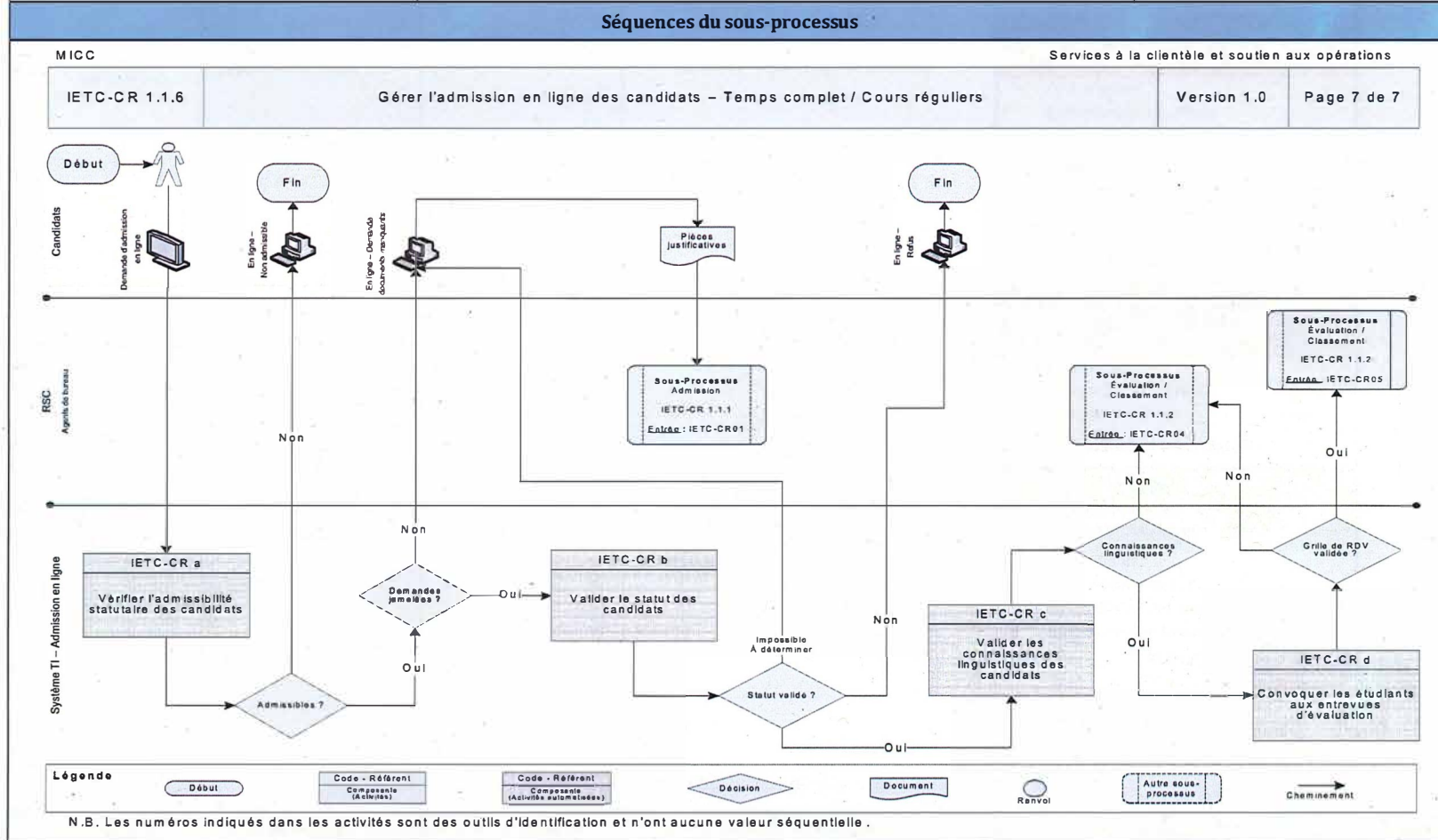
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats aux prestations d'aide financière;</li> <li>- Le cas échéant :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>o Déterminer le montant des allocations autorisées;</li> <li>o Déclencher les allocations.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission des candidats à l'aide financière et la détermination des allocations – IETC-CR 1.1.5</b>						
IETC-CR 10	ADMISSIBILITÉ AIDE FINANCIÈRE	Vérifier l'admissibilité des candidats au programme d'aide financière – PAFILL.	Confirmation – (IETC-CR08)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Comparer les demandes d'aide financière aux critères d'admissibilité pour les :               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Allocations de participation;</li> <li>◦ Allocations de frais de garde;</li> <li>◦ Allocations de trajet.</li> </ul> </li> <li>◦ Vérifier la complétude des demandes d'aide financière;</li> <li>◦ Saisir les informations – INTIMM;</li> <li>◦ Gérer, s'il y a lieu, les cas des candidats référés – Emploi-Québec – Extranet.</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles :</b></p> <p><b>1. Dossier complet :</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Détermination aide financière – (IETC-CR10)</p> <p><b>2. Dossier incomplet :</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Avis - Confirmation de participation et demande de pièces justificatives; (Courrier); (→Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><i>En attente de documents Sous-processus « mis en veille »</i></p> <p><b>b. Candidats non admissibles :</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Avis - Confirmation de participation sans allocations; (Courrier); (→Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASETC-CR 1.8.1)</p>	RSC Agents de bureau
IETC-CR 11	DÉTERMINATION AIDE FINANCIÈRE	<p>Déterminer le montant des allocations autorisées.</p> <p>Assurer le suivi des dossiers initialement incomplets.</p>	<p><i>Retour de pièces justificatives manquantes.</i></p> <hr/> <p>Admissibilité – (IETC-CR09)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour le dossier du candidat à la réception des pièces justificatives manquantes – INTIMM ;</li> <li>◦ Le cas échéant, déclencher le calcul des prestations d'aide financière auxquelles l'étudiant est admissible.</li> <li>◦ Gérer, s'il y a lieu, les cas des candidats référés – Emploi-Québec – Extranet</li> </ul>	<p style="padding-left: 20px;">Avis - Confirmation de participation avec allocations; (Courrier); (→Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASETC-CR 1.8.1)</p>	RSC Agents de bureau

**3.6 Sous-processus IETC-CR 1.1.6 : Gérer l'admission en ligne des candidats.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CR 1.1.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'admissibilité en ligne des candidats;</li> <li>- Gérer en ligne les convocations aux entrevues d'évaluation des candidats admis.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).





Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission en ligne des candidats – IETC-CR 1.1.6</b>						
IETC-CR a	ADMISSIBILITÉ EN LIGNE	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats.	<i>Demande d'admission remplie en ligne</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification automatisée de l'admissibilité statutaire des candidats;</li> <li>Vérification automatisée du jumelage potentiel avec le dossier INTIMM du candidat.</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles :</b></p> <p><b>1. Demandes jumelées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validation statut – (IETC-CR b)</li> </ul> <p><b>2. Demandes non jumelées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents manquants; (Consultation en ligne); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des candidats – (IETC-CR 1.1.1).</p> <p><b>b. Candidats non admissibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Non-admissibilité; (Consultation en ligne); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>Fin d'un sous-processus</b></p>	RSC Système TI
IETC-CR b	VALIDATION STATUT – EN LIGNE	Valider le statut des candidats.	Admissibilité en ligne – (IETC-CR a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validation automatisée du statut des candidats.</li> </ul>	<p><b>a. Statuts validés :</b></p> <p>Validation compétences linguistiques – (IETC-CR c)</p> <p><b>b. Statuts non validés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Non-admissibilité; (Consultation en ligne); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>Fin d'un sous-processus</b></p> <p><b>c. Statuts impossibles à valider :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents manquants; (Consultation en ligne); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des candidats – (IETC-CR 1.1.1).</p>	RSC Système TI

IETC-CR c	VALIDATION COMPÉTENCES – EN LIGNE	Valider les compétences linguistiques des candidats.	Validation statut en ligne – (IETC-CR b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validation automatisée des connaissances linguistiques des candidats (000 ou &gt;000).</li> </ul>	<p><b>a. Candidats « sans connaissance linguistique » déclarée :</b></p> <p>Convocation en ligne – (IETC-CR d)</p> <hr/> <p><b>b. Candidats avec « connaissances linguistiques » déclarées :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le classement des candidats admis – (IETC-CR 1.1.2)</p>	
IETC-CR d	CONVOCAION EN LIGNE	Gérer les convocations des candidats aux entrevues d'évaluation linguistique.	<p><i>Candidats « avec connaissances du français »</i></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Validation compétences linguistiques – (IETC-CR c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocation automatisée des candidats aux entrevues d'évaluations linguistiques;</li> <li>Mise à jour automatique des <i>dossiers personnes</i> des candidats;</li> <li>Création automatique des dossiers administratifs.</li> </ul>	<p><b>a. Grille de RDV disponible (validée) :</b></p> <p>Convocation automatisée publiée en ligne; (Consultation en ligne); (→ Étudiants).</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le classement des candidats – (IETC-CR 1.1.3)</p> <hr/> <p><b>b. Grille de RDV non disponible :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des candidats – (IETC-CR 1.1.2)</p>	RSC Système TI

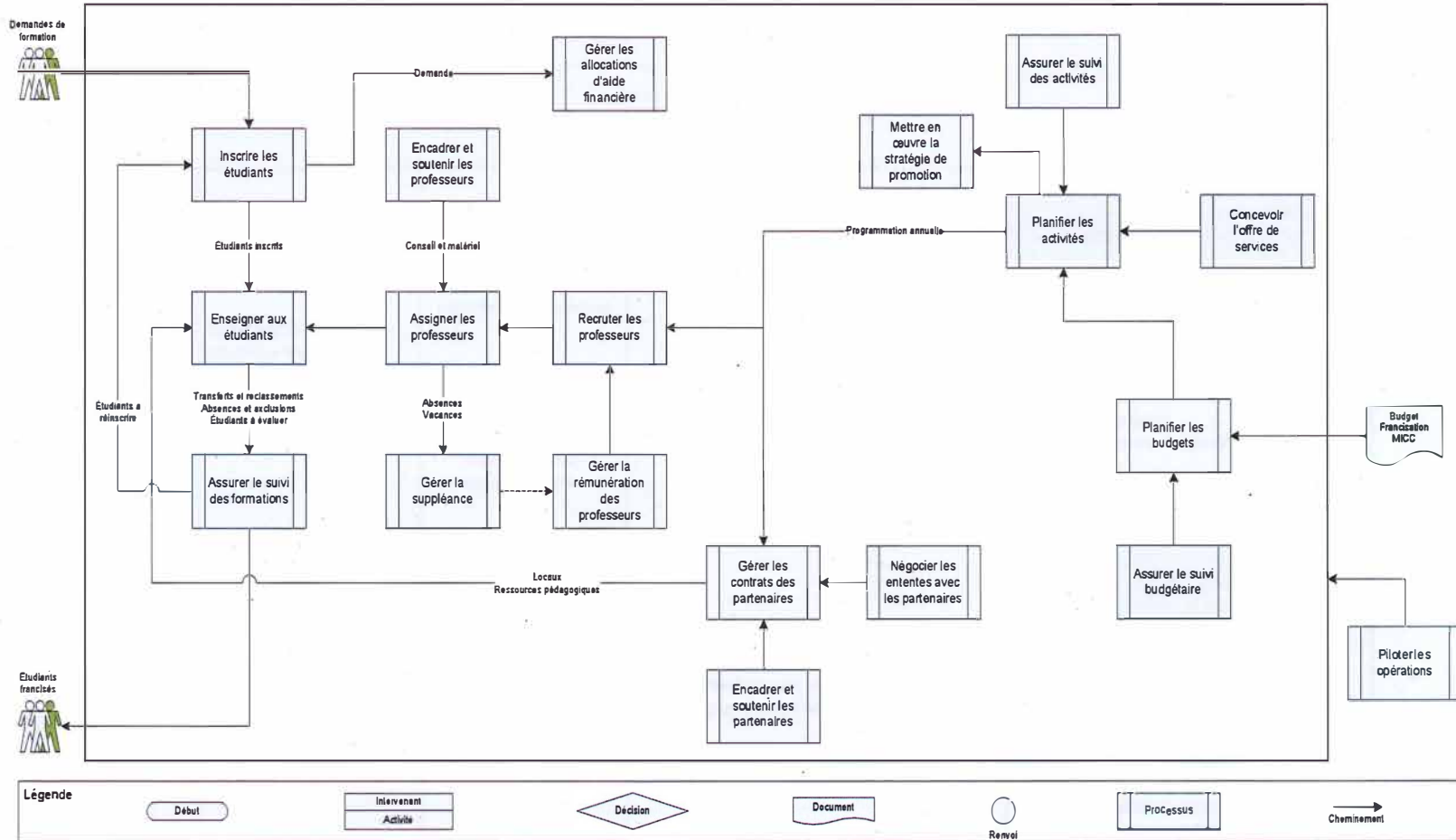
4 Annexes

4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »

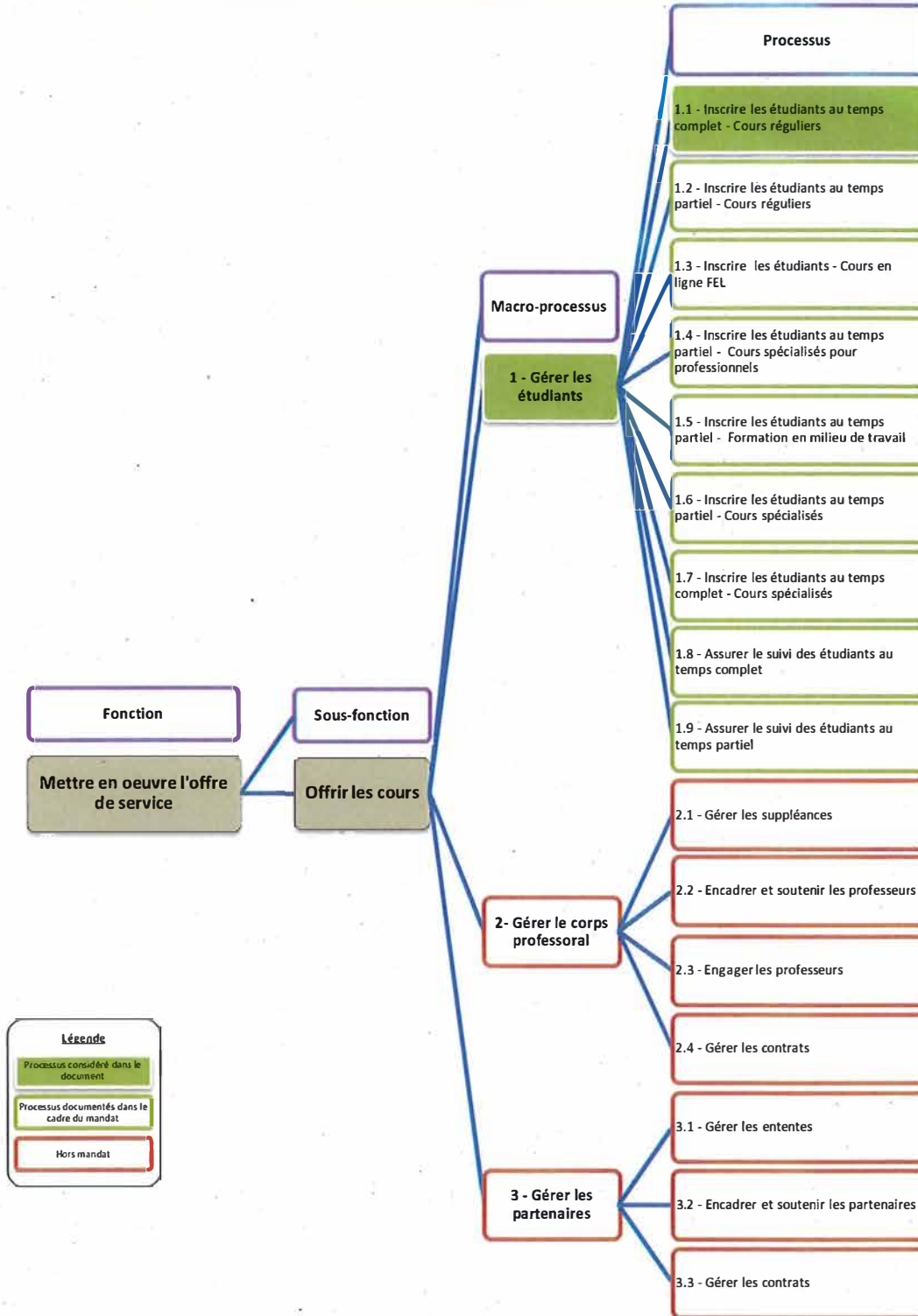
MICC

DSCSO – Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE VI**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS RÉGULIERS (IETP-CR 1.2)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-03-24	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail.
2010-04-09	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-23	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevues de validation : <ul style="list-style-type: none"><li>- Marie-Bertha Joachim;</li><li>- France Haman.</li></ul>
2010-05-14	0.5	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de vérification : <ul style="list-style-type: none"><li>- Marie-Bertha Joachim;</li><li>- France Haman.</li></ul>
2010-05-21	0.6	J.P.Santos	Version pré-finale.
2010-06-09	1.0	J.P.Santos	Version finale prévue au mandat.

## Table des matières

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....</b>	<b>87</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>89</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES.....</b>	<b>90</b>
2.1 Description du processus.....	90
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires.....	91
2.3 Diagramme général du processus.....	92
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>93</b>
3.1 Sous-processus IETP-CR 1.2.1 : Gérer la planification générale des séances d’évaluation.....	93
3.2 Sous-processus IETP-CR 1.2.2 : Gérer l’admission des candidats.....	95
3.3 Sous-processus IETP-CR 1.2.3 : Gérer l’évaluation et le placement des candidats admis.....	98
3.4 Sous-processus IETP-CR 1.2.4 : Finaliser le démarrage de la session.....	101
3.5 Sous-processus IETP-CR 1.2.5 : Gérer les groupes-cours.....	104
3.6 Sous-processus IETP-CR 1.2.6 : Gérer l’admission des étudiants à l’aide financière et la détermination des allocations.....	106
<b>4 ANNEXES.....</b>	<b>108</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services ».....	108
4.2 Annexe 2 - Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	109

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.



## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire les étudiants au temps partiel – Cours réguliers » s’inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l’offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d’affaires considéré fait également l’objet d’une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, ainsi que les intrants et les extrants associés, sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu’elle ne procède pas préalablement d’une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d’une étape en tant que telle de l’approche méthodologique privilégiée par le Service de l’amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n’en constitue pas moins une phase d’analyse indispensable et constitutive de l’étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d’affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d’affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s’y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d’optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l’identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l’annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d’analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

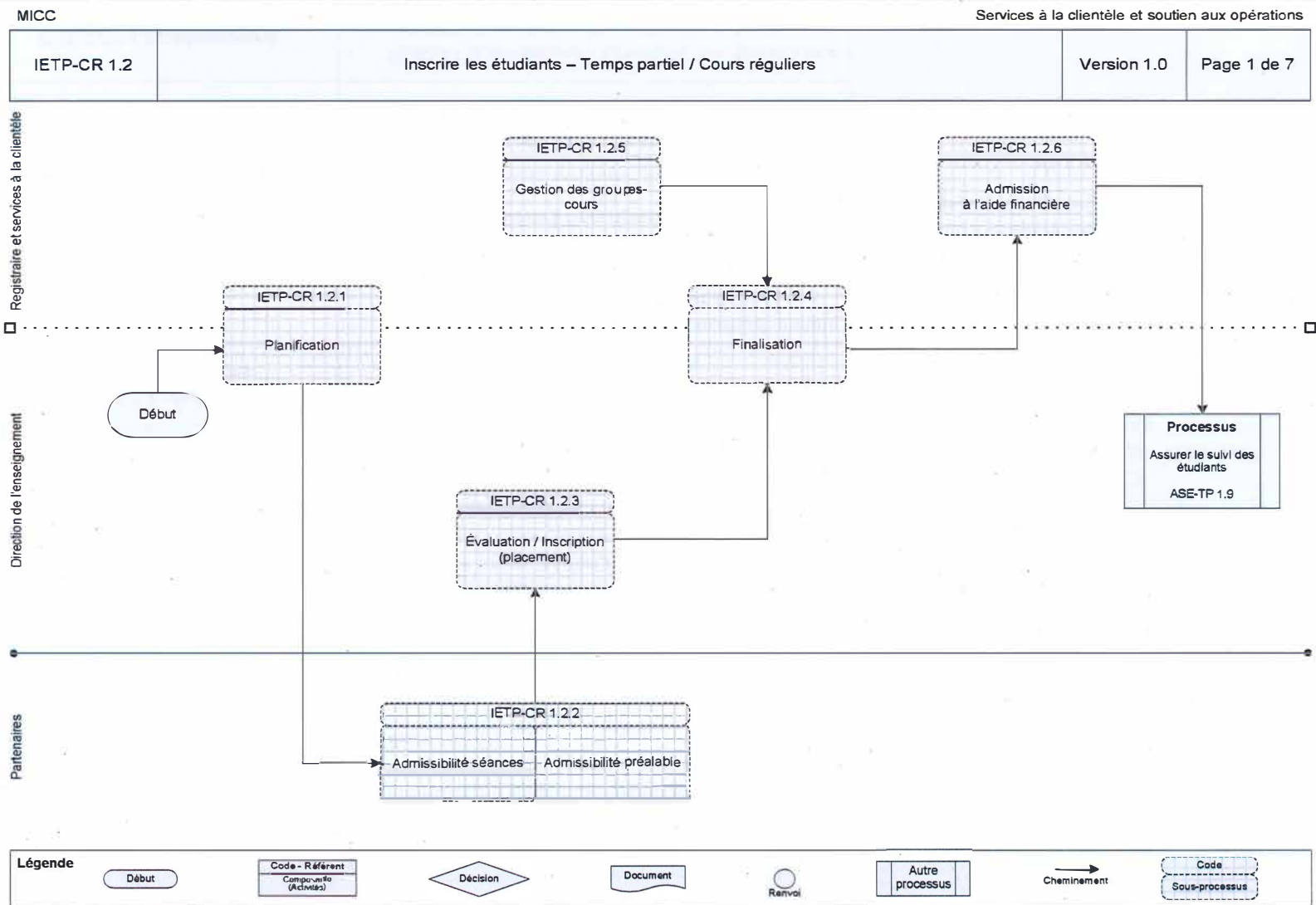
### 2.1 Description du processus

Code processus :	Titre du processus :
IETP-CR 1.2	Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI - Temps partiel / Cours réguliers.
Fréquence de l'activité	À déterminer
Volumétrie	À déterminer
Responsables	Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers en francisation.</li> </ul> Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents de bureau.</li> </ul>
Sous-processus :	
IETP-CR 1.2.1	Planification des séances d'évaluation
IETP-CR 1.2.2	Admission (géré par les partenaires).
IETP-CR 1.2.2-a	<u>Alternative:</u> - Candidatures préalables aux séances d'évaluation
IETP-CR 1.2.2-b	- Candidatures lors des séances d'évaluation
IETP-CR 1.2.3	Évaluation / Classement / Placement
IETP-CR 1.2.4	Finalisation
IETP-CR 1.2.5	Gestion des groupes-cours
IETP-CR 1.2.6	Admission à l'aide financière et détermination des allocations

## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b><i>IETP-CR 1.2 : Inscrire les étudiants au temps partiel – Cours réguliers.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (Maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (Maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documentation annexe
- <b><i>IETP-CR 1.2.1 : Planification.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2006-2007 » (maj. 19 juillet 2007);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2009-2011 » (version préliminaire);</li> <li>- Cahier d'information et de documents à l'usage du professeur 2008-2009 – Cours à temps partiel et cours spécialisés (maj. ND).</li> <li>- Aide-mémoire – Procédures à suivre par le personnel du Registraire et services à la clientèle pendant une session chez nos partenaires PILI– Temps partiel régulier (maj. session hiver 2009);</li> <li>- Aide-mémoire – Francisation à temps partiel – Admissibilité à la formation et à l'aide financière (maj. 7 juillet 2008).</li> </ul>
- <b><i>IETP-CR 1.2.2 : Admission.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	
- <b><i>IETP-CR 1.2.3 : Évaluation / Classement / Placement.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	
- <b><i>IETC-CR 1.2.4 : Finalisation.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008);</li> <li>- Directive et procédures « demande du numéro d'assurance sociale à l'inscription » (maj. 14 avril 2009).</li> </ul>	
- <b><i>IETC 1.2.5-CR : Gestion des groupes-cours.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « création de groupes et tâches – Temps partiel » (maj. 14 septembre 2007);</li> </ul>	
- <b><i>IETC 1.2.6-CR : Admission à l'aide financière.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	

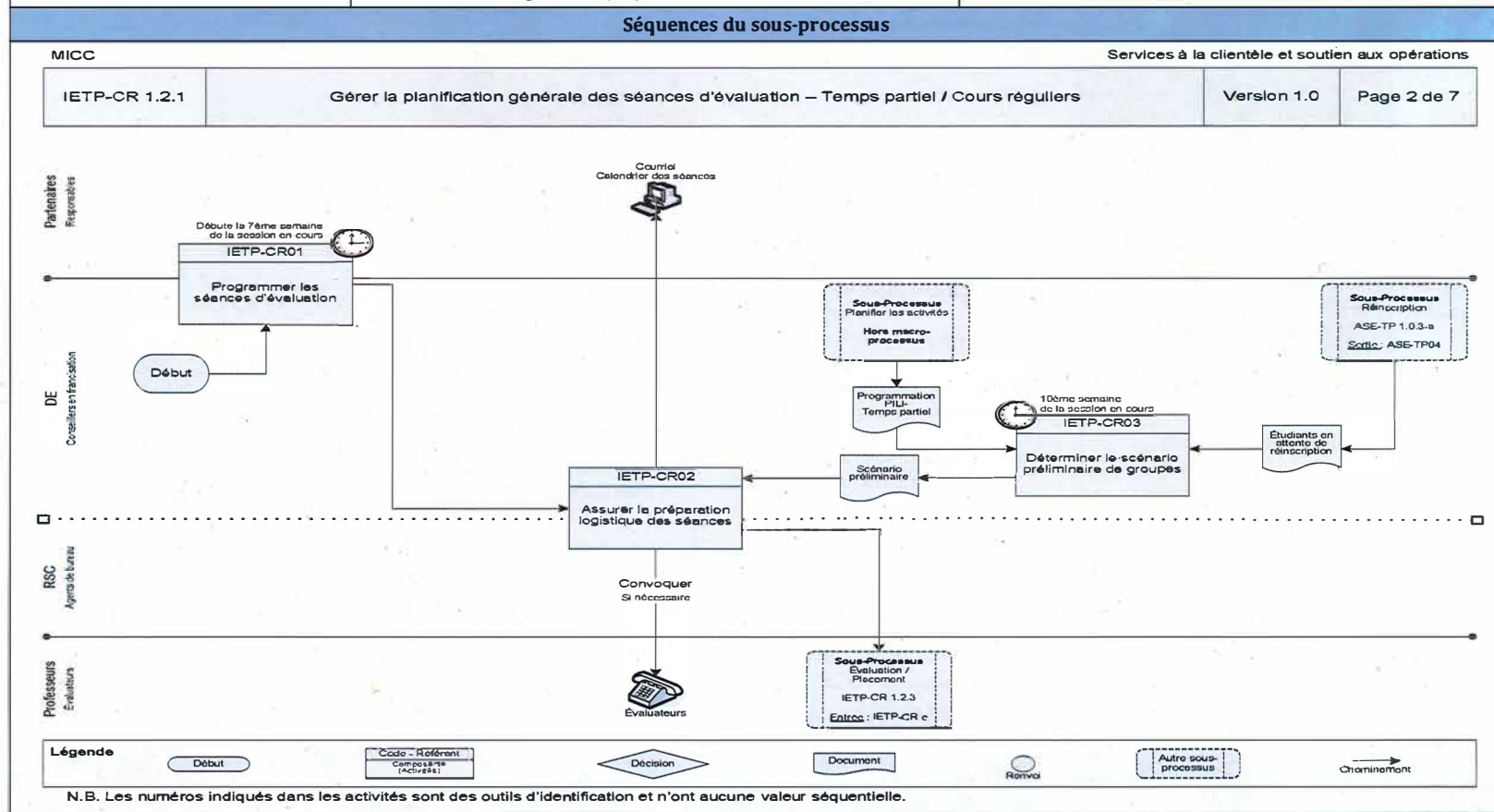
### 2.3 Diagramme général du processus



### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETP-CR 1.2.1 : Gérer la planification générale des séances d'évaluation.

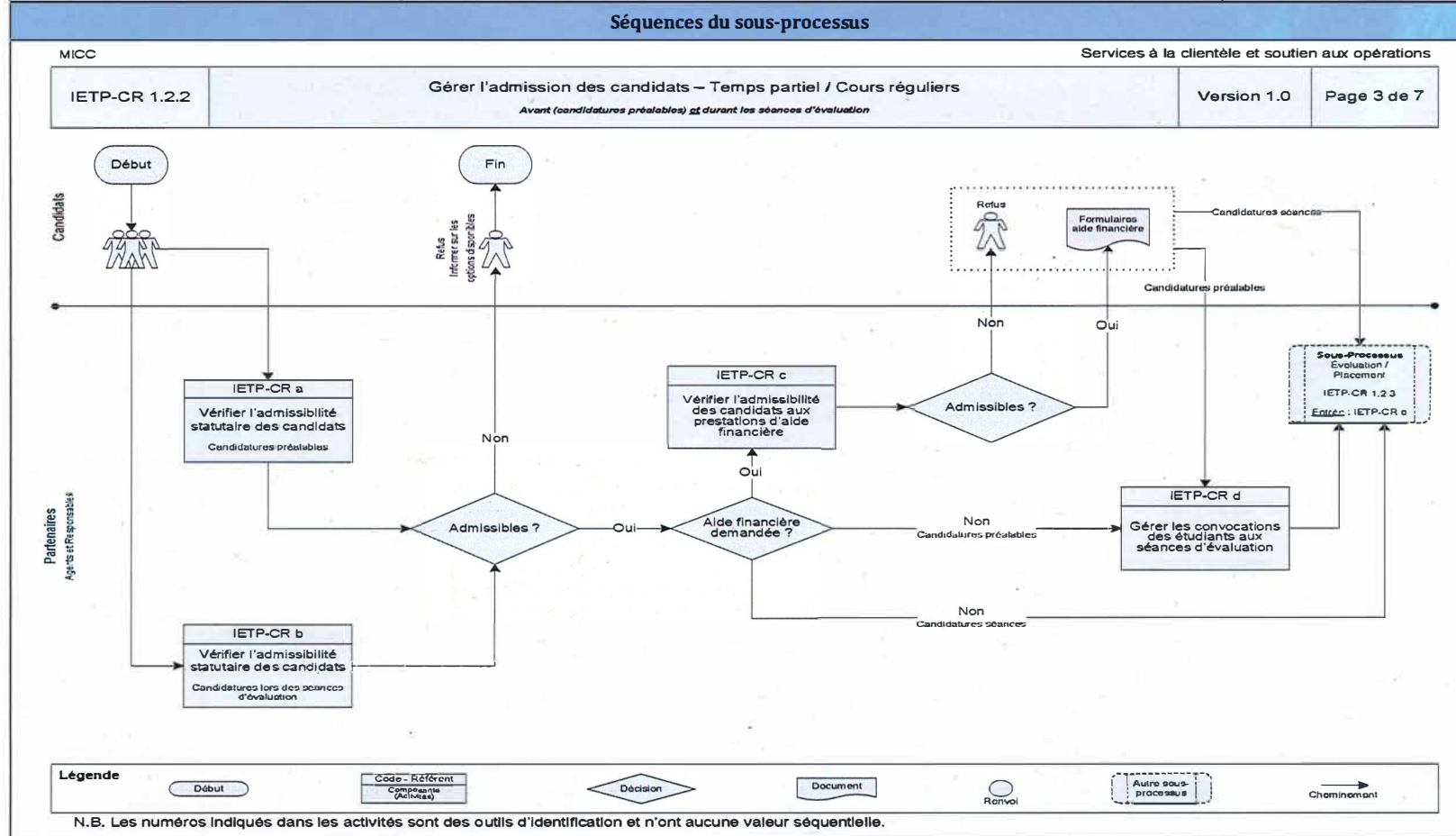
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CR 1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier les séances d'évaluation;</li> <li>- Établir le scénario préliminaire de groupes.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC); Direction de l'enseignement (DE).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la planification générale des séances d'évaluation – IETP-CR 1.2.1</b>						
IETP-CR 01	PROGRAMMATION SÉANCES	Gérer la programmation des séances d'évaluation.	<i>Débuter lors de la 7<sup>me</sup> semaine de la session de formation en cours</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contacter les organismes concernés pour organiser les séances;</li> <li>◦ Établir les dates d'évaluation en collaboration avec les partenaires;</li> <li>◦ Préparer la publicité relative à la session à venir.</li> </ul>	Préparation séances – (IETP-CR02)	DE Conseillers en francisation
IETP-CR 02	PRÉPARATION SÉANCES	Assurer la préparation logistique des séances d'évaluations.	<p><i>Débuter lors de la 8<sup>me</sup> semaine de la session de formation en cours.</i></p> <hr/> <p>Programmation séances – (IETP-CR01)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Publiciser le calendrier, dont :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valider le calendrier (R. Albert);</li> <li>○ Publier le calendrier sur internet (Conseiller);</li> <li>○ Transmettre le calendrier aux organismes partenaires (agent de bureau RSC).</li> </ul> </li> <li>◦ Déterminer le nombre d'évaluateurs requis (conseillers);</li> <li>◦ Convoquer les évaluateurs requis (agents de bureau RSC);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances (tests écrits, etc.).</li> </ul>	<p>Calendrier des séances; (Courriel); (→ Responsables partenaires).</p> <p><b>VERS autre sous-processus → Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</b></p>	<p>DE Conseillers en francisation (Principal)</p> <p>RSC Agents de bureau (Secondaire)</p>
IETP-CR 03	DÉTERMINATION SCÉNARIO	Déterminer le scénario des groupes et du niveau des cours afférents.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p><i>Gérer les réinscriptions – (IETP-CR 1.2.3)</i></p> <p><i>Étudiants en attente d'inscription</i></p> <hr/> <p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p><i>Processus externe</i></p> <p><i>Planifier les activités</i></p> <p><i>Programmation temps partiel</i></p> <hr/> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <p><i>Débuter lors de la 11<sup>me</sup> semaine de la session de formation précédente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Déterminer un scénario préliminaire de groupes tenant compte notamment des réinscriptions, de la planification annuelle, etc. (nombre de groupes prévus / niveaux des cours);</li> <li>◦ Préparer les passeports.</li> </ul>	<p><b>VERS autre sous-processus → Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</b></p>	DE Conseillers en francisation

**3.2 Sous-processus IETP-CR 1.2.2 : Gérer l'admission des candidats.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CR 1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats au programme PLI - Temps partiel / Cours réguliers.</li> <li>- Gérer les convocations aux entrevues d'évaluation des candidats admis (IETP-CR a)</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Partenaires - Agents et responsables.



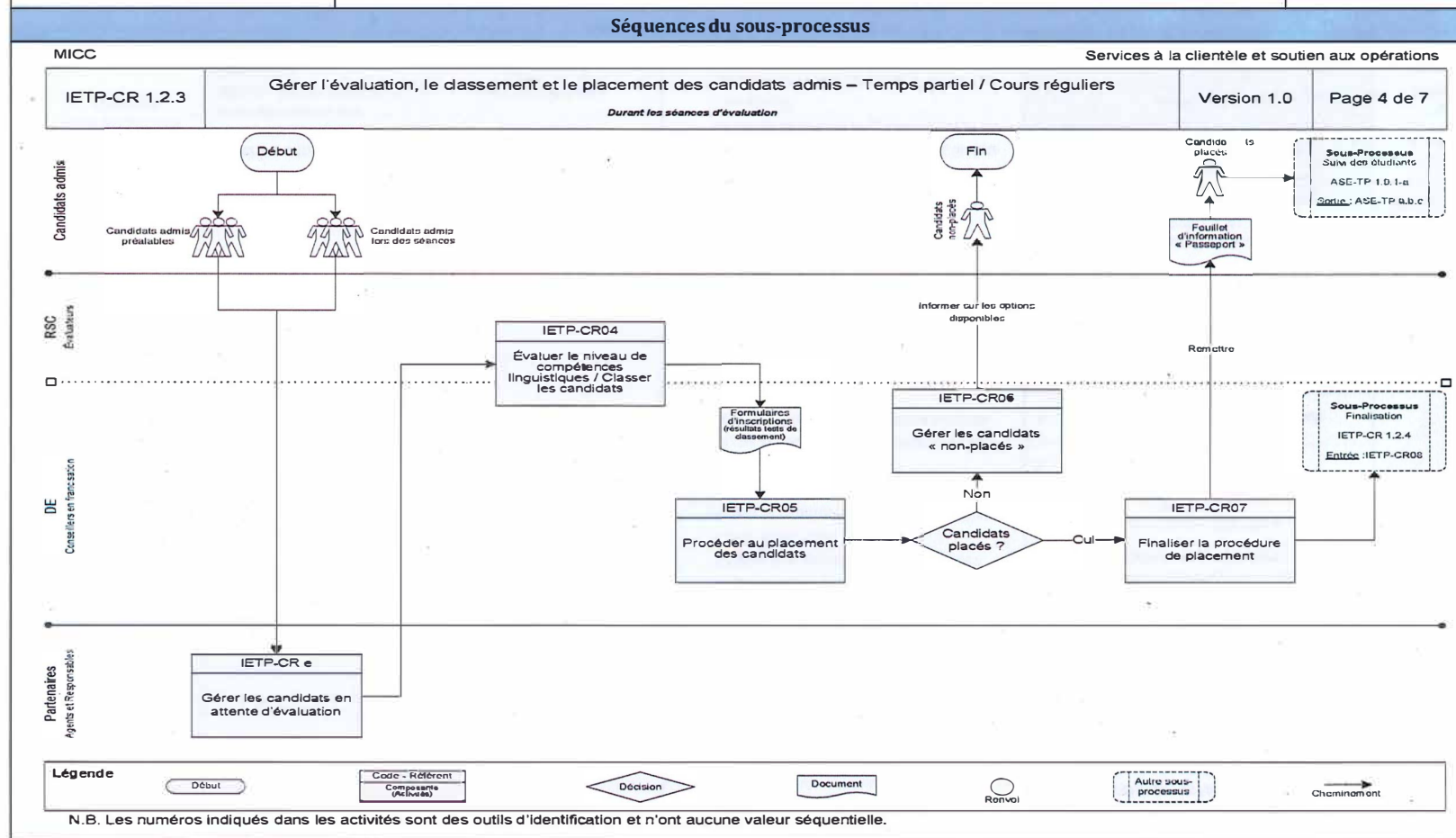
Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission des candidats – IETP-CR 1.2.2 (ASSURÉ PAR LES PARTENAIRES – AGENTS ET RESPONSABLES)</b>						
IETP-CR a	ADMISSIBILITÉ PRÉALABLE	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats au programme PILI - temps partiel.	<i>Lorsqu'un candidat se présente chez un partenaire préalablement aux séances d'évaluation.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Accueillir et informer les candidats;</li> <li>◦ Remplir le formulaire d'inscription avec les candidats (IETP-CR a) ou remettre les formulaires aux candidats et les inviter à remplir les documents (IETP-CR b);</li> <li>◦ Vérifier les originaux et photocopier les documents d'immigration des candidats;</li> <li>◦ Vérifier la complétude des demandes d'admission;</li> <li>◦ Valider les demandes en fonction des critères d'admissibilité établis par le MICC;</li> <li>◦ Aviser le candidat de son admissibilité ou non;</li> <li>◦ Le cas échéant, informer les candidats des options qui s'offrent à eux (candidats non admissibles).</li> </ul>	<p><b>a- Candidats admissibles :</b></p> <p><b>1- Avec demande d'aide financière :</b> Admissibilité aide financière – (IETP-CR c)</p> <p><b>2- Sans demande d'aide financière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <u>Si candidatures préalables</u> Convocation – (IETP-CR d)</li> <li>◦ <u>Si candidatures lors des séances</u></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</p> <p><b>b- Candidats non admissibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Non-admissibilité; (En personne); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	PARTENAIRES Agents et responsables
IETP-CR b	ADMISSIBILITÉ SÉANCES	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats au programme PILI - temps partiel.	<i>Lorsqu'un candidat se présente lors d'une séance d'évaluation tenue chez un partenaire.</i>			



IETP-CR c	ADMISSIBILITÉ AIDE FINANCIÈRE	Vérifier l'admissibilité des candidats au programme d'aide financière – PAFILL.	Admission préalable – (IETP-CR a)  Admission séances – (IETP-CR b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Comparer les demandes d'aide financière aux critères d'admissibilité pour les allocations de frais de garde;</li> <li>◦ Vérifier la complétude des demandes d'aide financière;</li> <li>◦ Aviser le candidat de son admissibilité ou non;</li> <li>◦ Le cas échéant, fixer une date de retour pour les pièces justificatives associées.</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles :</b></p> <hr/> <p><b>1- Si candidatures lors des séances :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si nécessaire, formulaire « attestation de garde »;</li> <li>(En mains propres);</li> <li>(→Candidats).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</p> <hr/> <p><b>2- Si candidatures préalables :</b></p> <p style="text-align: center;">Convocation séances – (IETP-CR d)</p> <p><b>b. Candidats non admissibles :</b></p> <hr/> <p><b>1- Si candidatures lors des séances:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</p> <hr/> <p><b>2- Si candidatures préalables :</b></p> <p style="text-align: center;">Convocation séances – (IETP-CR d)</p>	PARTENAIRES Agents et responsables
IETP-CR d	CONVOCAION SÉANCES	Gérer les convocations des étudiants « admis préalablement » aux séances d'évaluation et de classement.	Admissibilité séances – (IETP-CR b)  Admissibilité AF – (IETP-CR c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Inviter le candidat « admis préalablement » à se présenter à la date de tenue de la séance d'évaluation et de classement;</li> <li>◦ Informer le candidat quant à la suite du processus.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</p>	PARTENAIRES Agents et responsables

**3.3 Sous-processus IETP-CR 1.2.3 : Gérer l'évaluation, le classement et le placement des candidats admis.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CR 1.2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'évaluation des candidats admis « préalablement à » et « lors » de la tenue des séances;</li> <li>- Procéder au placement des candidats dans des groupes de formation appropriés.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE); Partenaires – Agents et responsables.

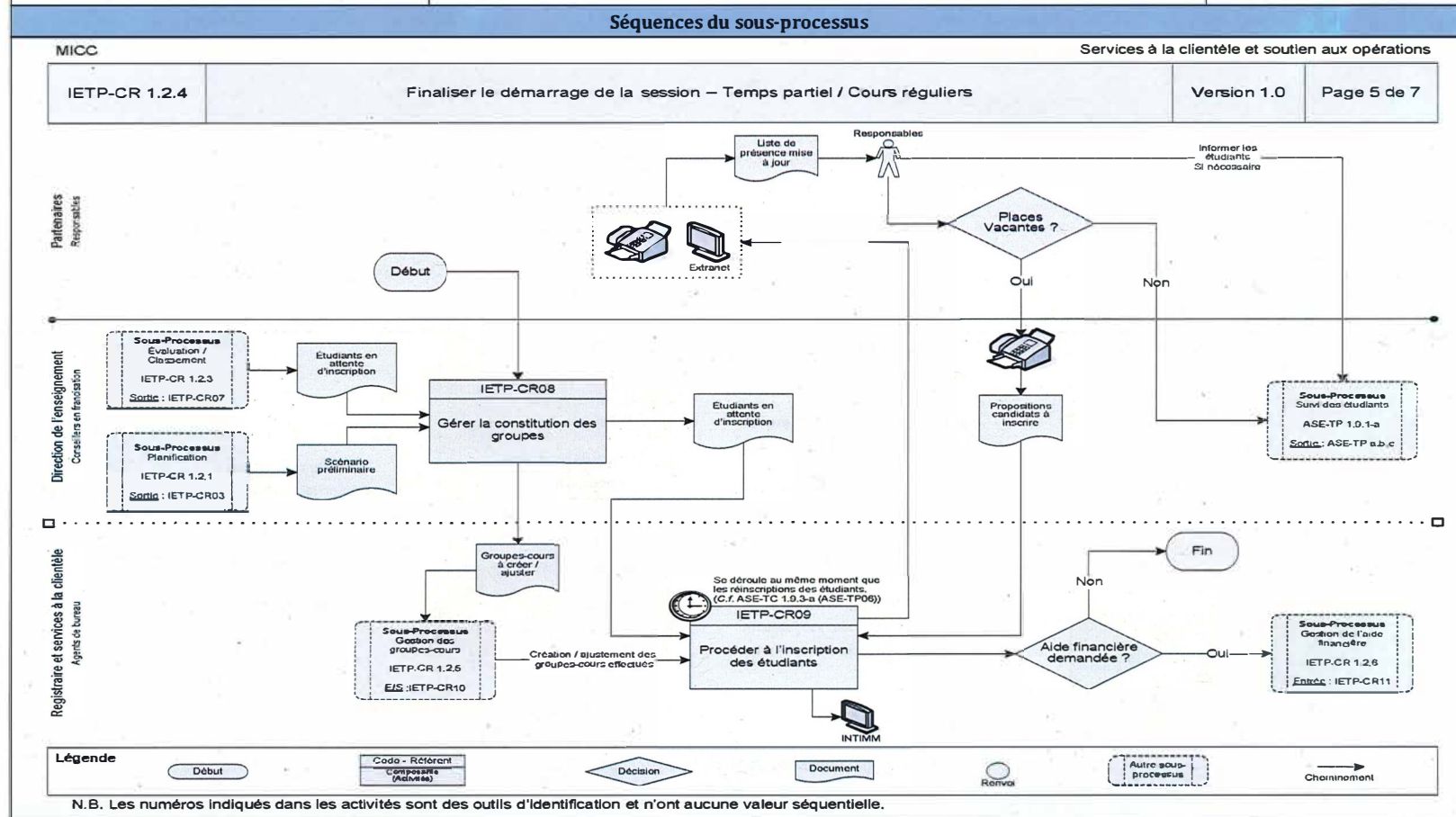


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation, le classement et le placement des candidats admis – IETP-CR 1.2.3</b>						
IETP-CR e	ACCUEIL / ATTEENTE	Gérer l'accueil des candidats convoqués aux séances d'évaluation. Gérer les candidats en attente d'évaluation.	<i>Étudiants convoqués</i> Convocation séances – (IETP-CR d) <hr/> <i>Étudiants en attente</i> Admissibilité séances – (IETP-CR b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les candidats sur le déroulement de la séance d'évaluation / placement;</li> <li>Remettre les dossiers d'inscription aux candidats convoqués;</li> <li>Gérer les candidats en attente (tous candidats).</li> </ul>	Évaluation / Classement – (IETP-CR04)	PARTENAIREs Agents et responsables
IETP-CR 04	ÉVALUATION / CLASSEMENT	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats. Procéder au classement des candidats évalués.	<i>Selon l'ordre d'arrivée des candidats</i> <hr/> Accueil / Attente – (IETP-CR e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la coordination de l'équipe d'évaluateurs (conseillers);</li> <li>Vérifier sommairement le formulaire d'inscription et consigner les informations erronées ou manquantes;</li> <li>Procéder aux tests d'évaluation appropriés selon la qualité du candidat et le type de cours visé;</li> <li>Déterminer le type de cours approprié;</li> <li>Le cas échéant, discuter avec le candidat des différentes options qui s'offrent à lui (candidats dont le niveau de compétences linguistiques autorise différents cursus de formation);</li> <li>Renseigner les champs du formulaire d'inscription indiqués.</li> </ul>	Placement – (IETP-CR05)	RSC Évaluateurs (Principal) DE Conseillers en francisation (Secondaire)

IETP-CR 05	PLACEMENT	Procéder au placement des candidats évalués dans un cours correspondant à leurs niveaux de compétences linguistiques.	<p><i>Étudiants en attente suite au processus d'évaluation – classement</i></p> <p><i>Selon l'ordre d'arrivée</i></p> <hr/> <p>Évaluation / Classement – (IETP-CR04)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vérifier sommairement la complétude des dossiers d'inscription;</li> <li>◦ Inscrire s'il y a lieu, les renseignements manquants;</li> <li>◦ Le cas échéant, aviser le candidat de l'obligation de fournir les documents d'immigration manquants dans les délais prescrits;</li> <li>◦ Consulter les recommandations indiquées par l'évaluateur;</li> <li>◦ Choisir le groupe correspondant au niveau linguistique précisé;</li> <li>◦ Vérifier si l'organisme dispose d'une place disponible adéquate;</li> <li>◦ Si tel est le cas, soumettre au candidat pour acceptation l'horaire afférent au groupe déterminé;</li> <li>◦ Si l'horaire ne convient pas, proposer si possible, d'autres horaires compatibles relativement au niveau du candidat.</li> </ul>	<p>a. <b>Candidats placés :</b></p> <p>Finalisation placement – (IETP-CR07)</p> <hr/> <p>b. <b>Candidats non placés :</b></p> <p><i>Place non disponible ou refus des horaires proposés</i></p> <p>Refus / indisponibilité – (IETP-CR06)</p>	DE Conseillers en francisation
IETP-CR 06	REFUS / INDISPONIBILITÉ	<p><u>Gérer le cas des étudiants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour lesquels aucune place n'était disponible dans l'organisme relativement à leurs niveaux linguistiques;</li> <li>- Ayant refusé les horaires proposés.</li> </ul>	<p><i>Cas spécifiques des candidats non placés</i></p> <hr/> <p>Placement – (IETP-CR05)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Informer sur les options disponibles;</li> <li>- <u>Selon les cas :</u></li> <li>◦ Proposer une « mise sur liste d'attente » si une telle procédure est prévue par l'organisme d'accueil;</li> <li>◦ Informer le candidat des cours proposés par les commissions scolaires;</li> <li>◦ Recommander le candidat à un autre partenaire.</li> </ul>	<p><i>Fin du sous-processus</i></p>	DE Conseillers en francisation
IETP-CR 07	FINALISATION PLACEMENT	Finaliser la procédure de placement des candidats.	Placement – (IETP-CR05)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Remettre le feuillet d'information au candidat (« passeport »);</li> <li>◦ Donner toutes les informations complémentaires pertinentes au candidat;</li> <li>◦ S'assurer de la compréhension du candidat relativement aux informations fournies.</li> </ul>	<p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.9.1)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Finaliser le démarrage de la session – (IETP-CR 1.2.4)</p>	DE Conseillers en francisation

**3.4 Sous-processus IETP-CR 1.2.4 : Finaliser le démarrage de la session.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CR 1.2.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à la révision du scénario de groupes suite à la tenue des séances d'évaluation;</li> <li>- Procéder à l'inscription des candidats « placés ».</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE); Registraire et services à la clientèle (RSC).

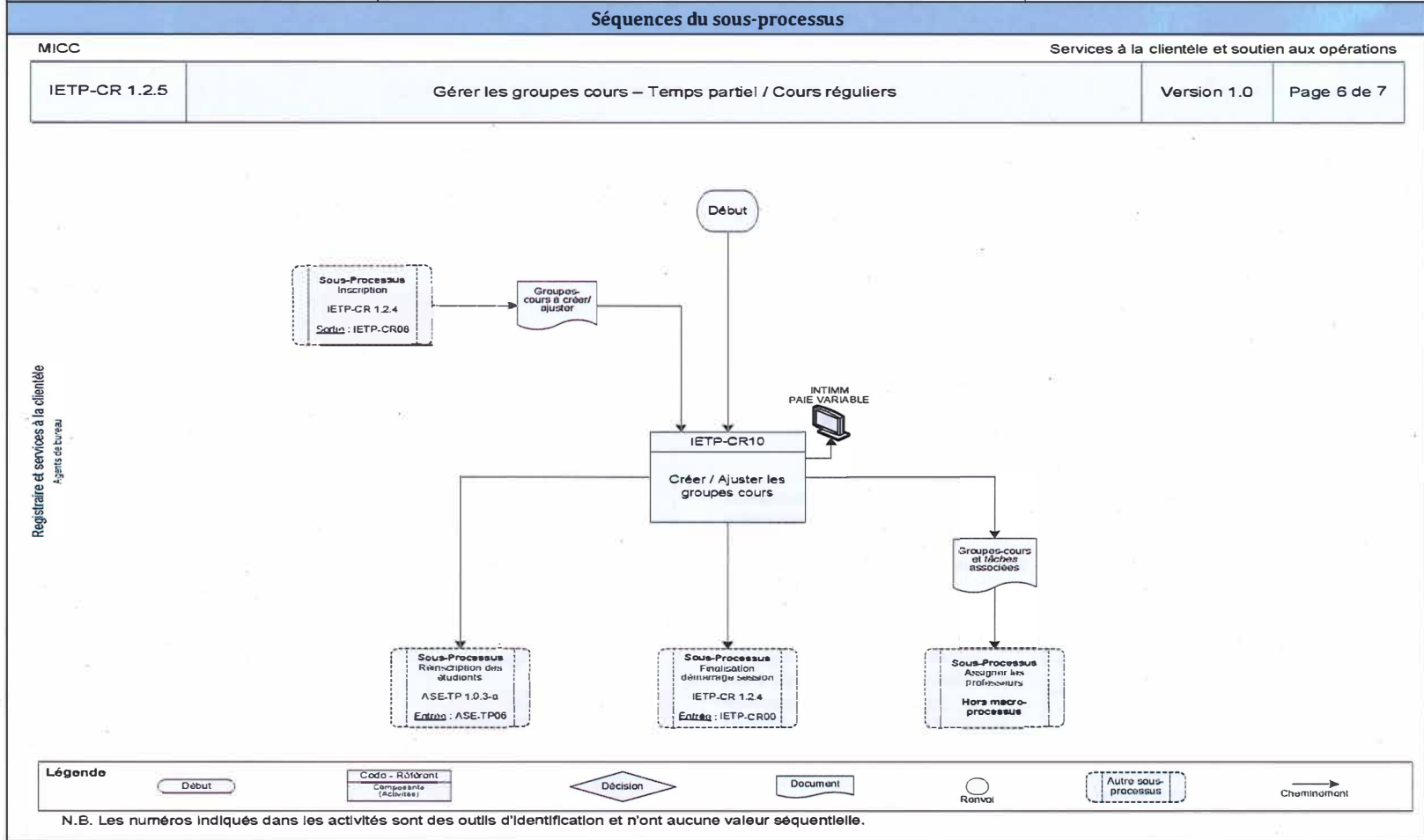


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Finaliser le démarrage de la session – IETP-CR 1.2.4</b>						
IETP-CR 08	CONSTITUTION GROUPES	<p>Réviser le scénario initial suite à la tenue des séances d'évaluation.</p> <p>Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire/réinscrire.</p>	<p><i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i></p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b></p> <p><i>Gérer l'évaluation, le classement et le placement des candidats – (IETP-CR 1.2.3)</i></p> <p><i>Étudiants en attente d'inscription</i></p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b></p> <p><i>Gérer la planification générale des séances d'évaluation – (IETP-CR 1.2.1)</i></p> <p><i>Scénario préliminaire de groupes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la constitution des groupes formés lors des séances d'inscription;</li> <li>Au besoin, modifier le scénario préalablement établi (ajout / fusion / suppression de groupes);</li> <li>Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>Transmettre les documents requis aux agents de bureau – RSC indiqués.</li> </ul>	<p><b>VERS autre processus →</b> Gérer les groupes-cours – (IETP-CR 1.2.5)</p> <p>Inscription – (IETP-CR09)</p>	DE Conseillers en francisation

IETP-CR 09	INSCRIPTION	Procéder à l'inscription des étudiants.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p><i>Gérer les groupes-cours – (IETP-CR 1.2.5)</i></p> <p><i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procéder à la saisie des renseignements nominatifs au système INTIMM;</li> <li>◦ Le cas échéant, inscrire effectivement les candidats aux activités de formation - INTIMM;</li> <li>◦ Informer les conseillers concernés des mouvements;</li> <li>◦ Publier les listes de présences mises à jour (extranet) ou les transmettre aux organismes n'y ayant pas accès (candidats inscrits et non admissibles).</li> </ul>	<p>Liste de présence mise à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ responsables partenaires).</p>	RSC Agents de bureau
			<p><i>Étudiants en attente d'inscription.</i></p>		<p><b>a. Avec demande d'aide financière :</b></p>	
			<p>Se déroule au même moment que la période de réinscription (Cf. ASE-TP 1.9.3-a).</p>		<p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission des étudiants à l'aide financière – (IETP-CR 1.2.6)</p>	
			<p>Constitution groupes - (IETP-CR08)</p>		<p><b>b. Sans demande d'aide financière :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.8.1)</p>	

### 3.5 Sous-processus IETP-CR 1.2.5 : Gérer les groupes-cours

Code sous-processus :	Objectifs principaux :
IETP-CR 1.2.5	- Créer / Ajuster les groupes-cours.
Responsables	Registraire et services à la clientèle (RSC).

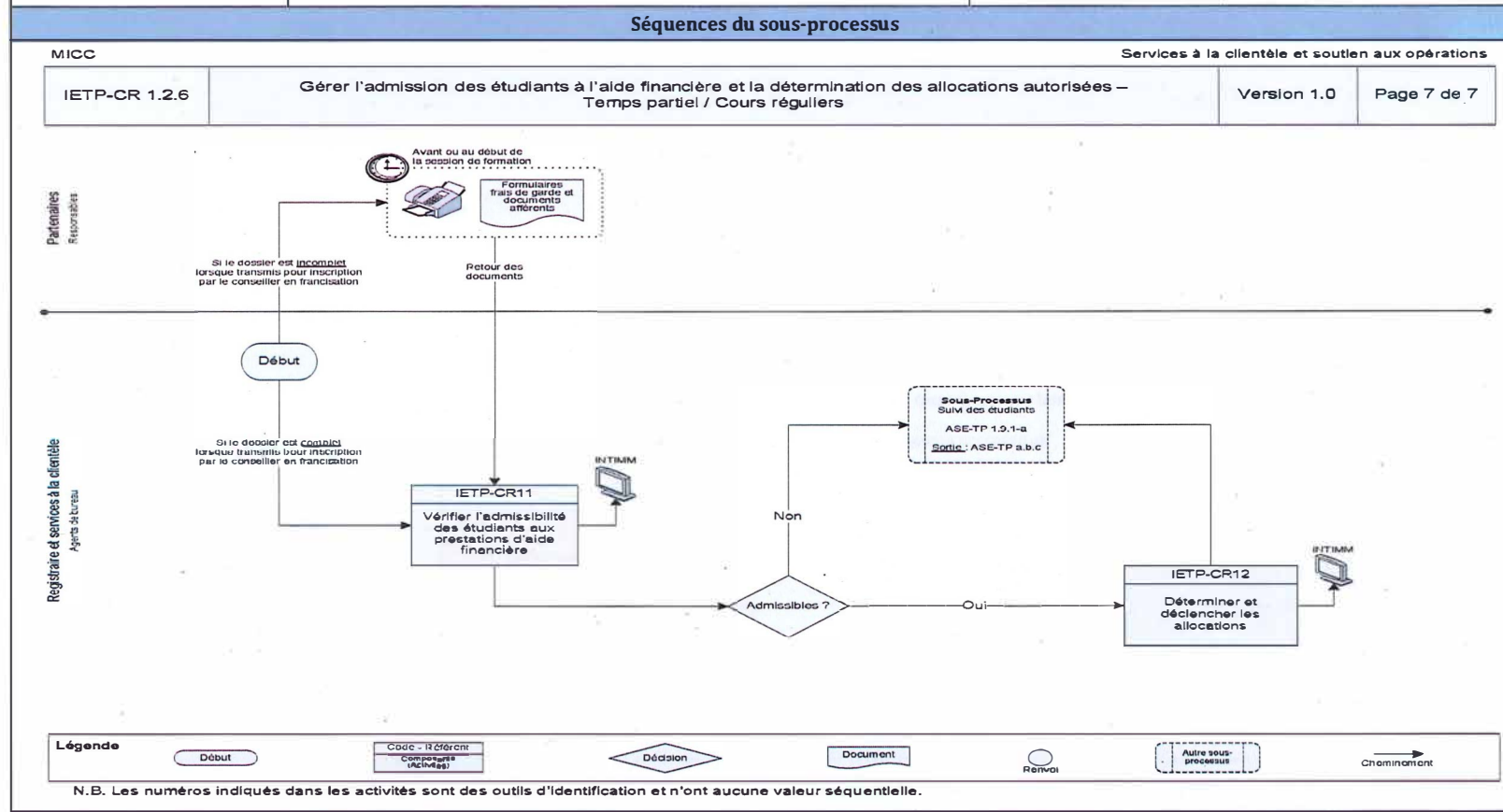




Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes cours – Création/Ajustement – IETP-CR 1.2.5</b>						
IETP-CR 10	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPES COURS	Créer / ajuster les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p>Finaliser le démarrage de la session – (IETP-CR 1.2.4)</p> <p><i>Groupes-cours à créer / ajuster</i></p> <hr/> <p>Constitution groupes – (IETP-CR08)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ Créer les groupes-cours nécessaires - INTIMM;</li> <li>◦ S'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> </ul> </li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés – PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Assurer le suivi des créations avec l'agent responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p><b>VERS autre sous-processus → complémentaire</b></p> <p><i>Processus externe</i> Assigner les professeurs</p> <p><b>Hors macro-processus</b></p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Finaliser le démarrage de la session – (IETP-CR 1.2.4)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-a)</p>	RSC Agents de bureau

### 3.6 Sous-processus IETP-CR 1.2.6 : Gérer l'admission des étudiants à l'aide financière et la détermination des allocations.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>IETP-CR 1.2.6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats aux prestations d'aide financière;</li> <li>- Le cas échéant :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Déterminer le montant des allocations autorisées;</li> <li>o Déclencher les allocations.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission des candidats à l'aide financière et la détermination des allocations – IETP-CR 1.2.6</b>						
IETP-CR 11	ADMISSIBILITÉ AIDE FINANCIÈRE	Vérifier l'admissibilité des candidats au programme d'aide financière – PAFILL.	<i>Avant la session de formation</i>  <i>Dossiers initialement complets lorsque transmis par les conseillers en francisation pour inscription.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer les demandes d'aide financière aux critères d'admissibilité pour les allocations de frais de garde;</li> <li>• Saisir les informations, ou mettre à jour à la réception des pièces justificatives manquantes, le dossier du candidat – INTIMM.</li> </ul>	a. <b>Candidats admissibles :</b>  Détermination aide financière – (IETP-CR12)	RSC Agents de bureau
			<i>Durant la session de formation (début de session)</i>  <i>Dossiers en attente de réception des pièces manquantes - Transmis par les partenaires.</i>		b. <b>Candidats non admissibles :</b>  VERS autre processus → Assurer le suivi des étudiants – (ASETP-CR 1.9.1-a)	
IETP-CR 12	DÉTERMINATION AIDE FINANCIÈRE	Déterminer le montant des allocations autorisées.  Assurer le suivi des dossiers initialement incomplets.	Admissibilité aide financière – (IETP-CR12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclencher le calcul des prestations d'aide financière auxquelles l'étudiant est admissible.</li> </ul>	VERS autre processus → Assurer le suivi des étudiants – (ASETP-CR 1.9.1-a)	RSC Agents de bureau

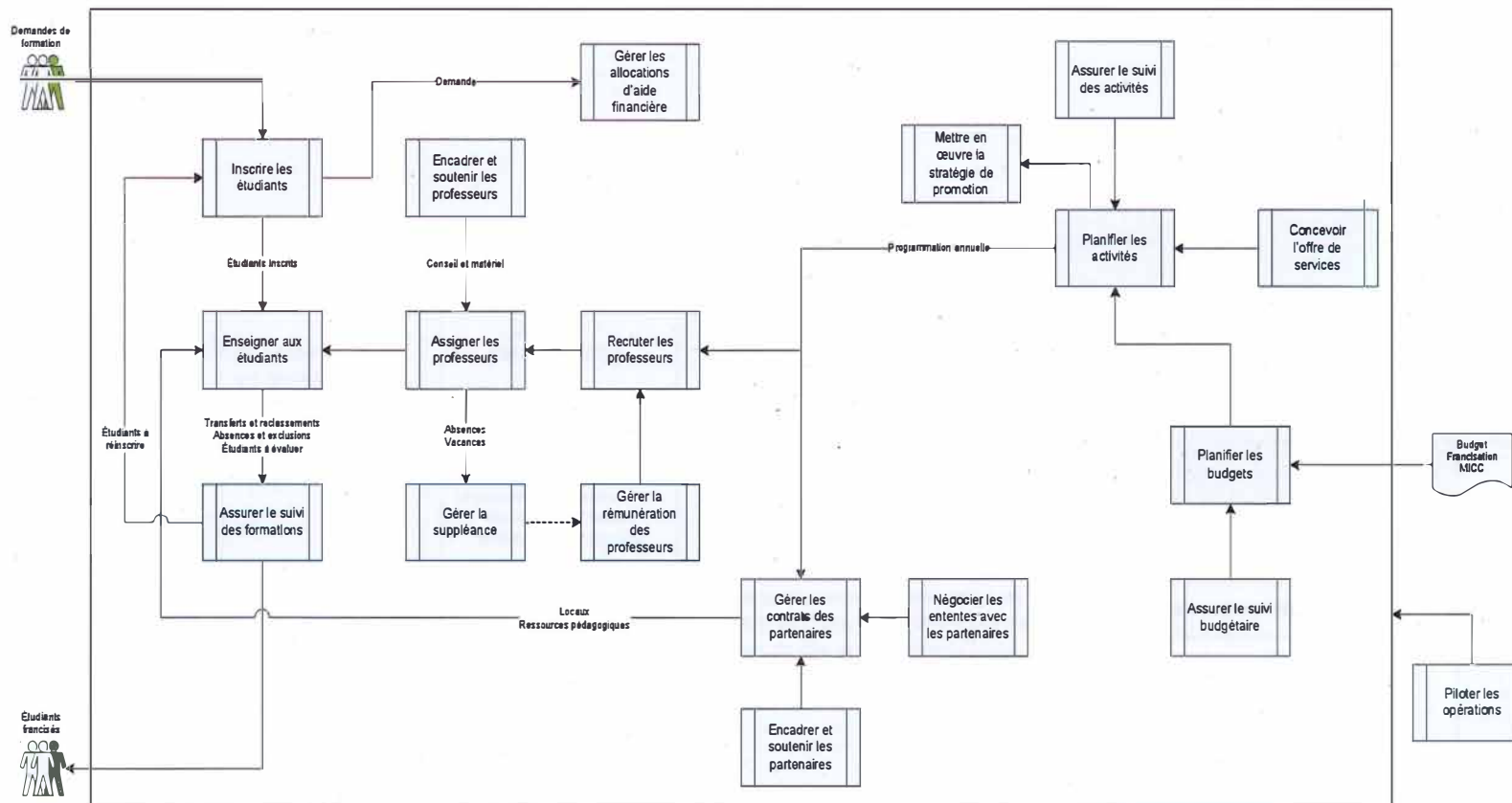
4 Annexes

4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services »

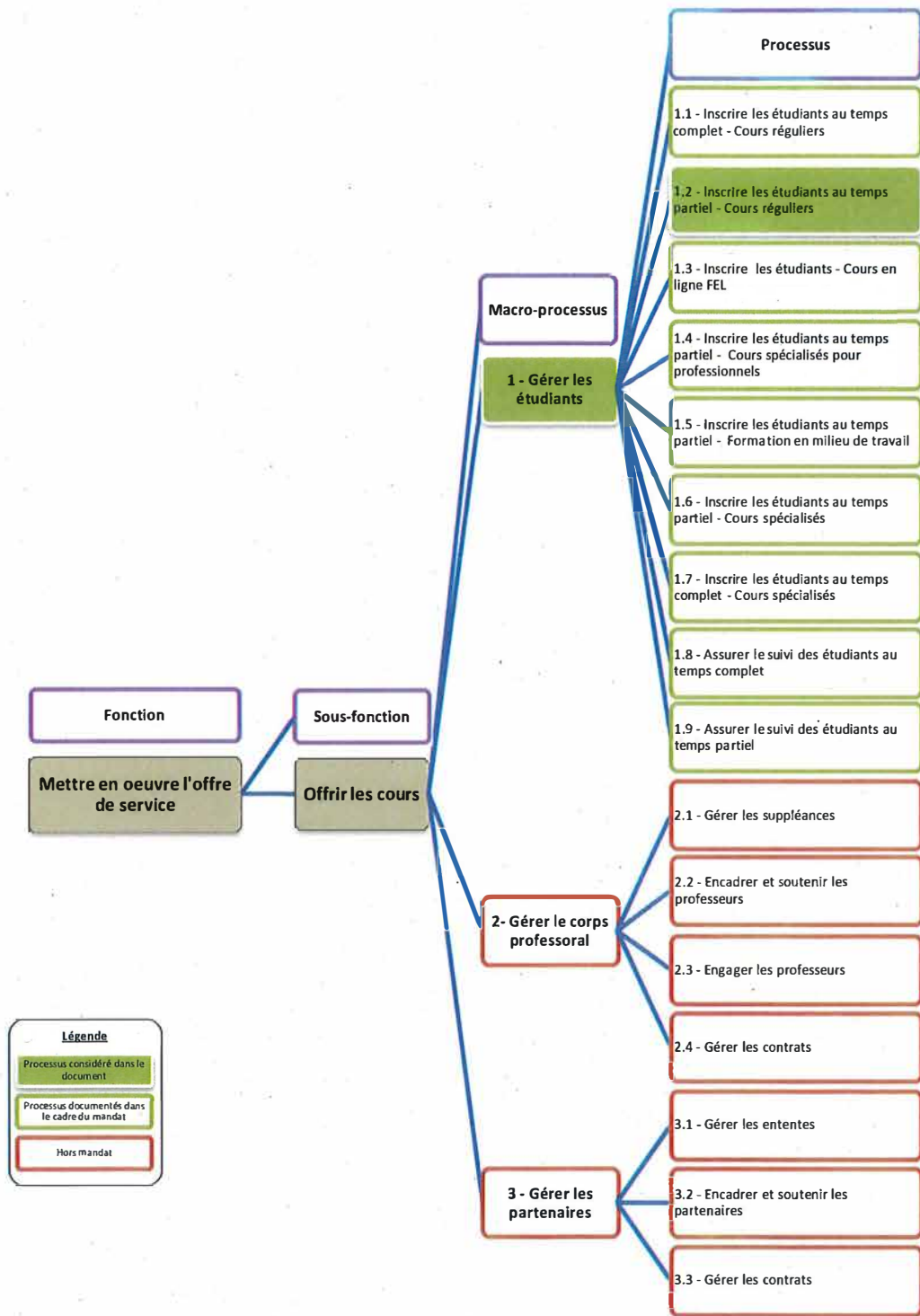
MICC

DSCSO – Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 2 - Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE VII**

### **INSCRIRE ET SUIVRE LES ÉTUDIANTS – FORMATION EN LIGNE (FEL) (ISEFEL 1.3)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

<b>Date</b>	<b>Version</b>	<b>Auteur</b>	<b>Description</b>
2010-04-09	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail, suite entrevue de renseignement : - Christine Rioux.
2010-04-14	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-19	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de validation : - Christine Rioux.
2010-06-04	0.5	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de vérification : - Christine Rioux.
2010-06-07	0.6	J.P. Santos	Version pré-finale.
2010-06-11	1.0	J.P. Santos	Version finale prévue au mandat.

**Table des matières**

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....</b>	<b>113</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>114</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES .....</b>	<b>115</b>
2.1 Description du processus.....	115
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires.....	116
2.3 Diagramme général du processus.....	117
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>118</b>
3.1 Sous-processus ISEFEL 1.3.1 : Gérer l’admission, l’évaluation et l’inscription en ligne des candidats.....	118
3.2 Sous-processus ISEFEL 1.3.2 : Assurer le suivi des étudiants.....	122
3.3 Sous-processus ISEFEL 1.3.3 : Gérer les évaluations et les réinscriptions des étudiants.....	125
<b>4 ANNEXES .....</b>	<b>128</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services ».....	128
4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	129



## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire et suivre les étudiants - Formation en ligne (FEL) » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale les processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du sous-processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l'annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

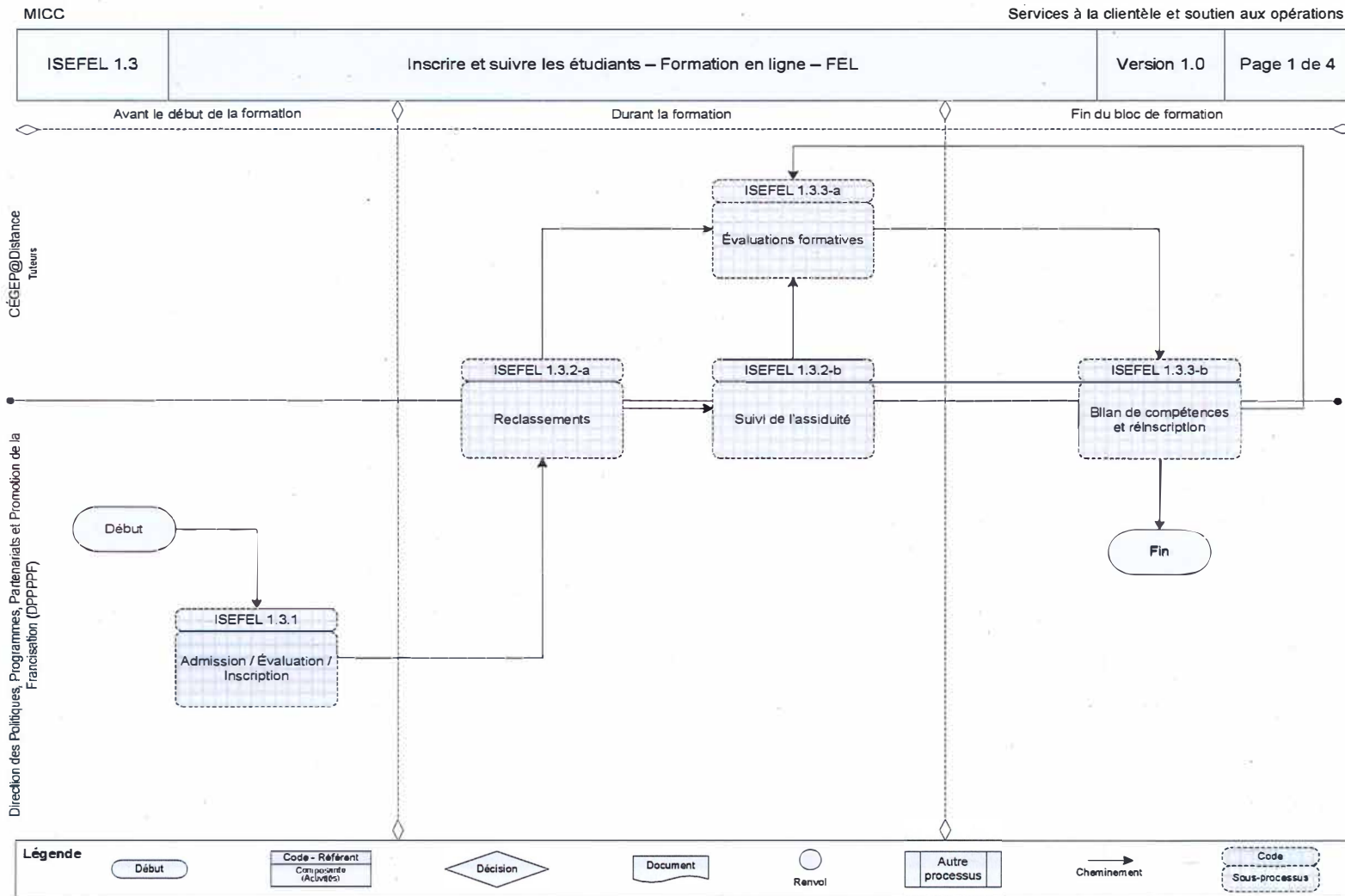
<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
<b>ISEFEL 1.3</b>	Inscrire et suivre les étudiants au programme de francisation PILI – Formation en ligne (FEL).
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	DPPPPF, dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable FEL;</li> <li>- Agent de bureau - FEL@registraire.</li> </ul>

<b>Sous-processus :</b>	
<b>ISEFEL 1.3.1</b>	Admission, évaluation et inscription
<b>ISEFEL 1.3.2</b>	Suivi des étudiants
<b>1.3.2-a</b>	- Reclassements
<b>1.3.2-b</b>	- Suivi de l'assiduité
<b>ISEFEL 1.3.3</b>	Évaluations et réinscription
<b>1.3.3-a</b>	- Évaluations formatives
<b>1.3.3-b</b>	- Évaluations sommatives et réinscription

## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Sous-processus	Politiques et programmes	
<i>ISEFEL 1.3 : Inscrire et suivre les étudiants - formation en ligne.</i>	- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documentation annexe
- <i>ISEFEL 1.3.1 : Admission, évaluation et inscription.</i>	- Directive et procédures « admission à un cours » (maj. 20 février 2008).  <i>Uniquement pour quelques cas spécifiques.</i>	- ND.
- <i>ISEFEL 1.3.2 : Suivi des étudiants.</i>	- ND.	
- <i>ISEFEL 1.3.3 : Évaluations formatives, sommatives et réinscription.</i>	- ND.	

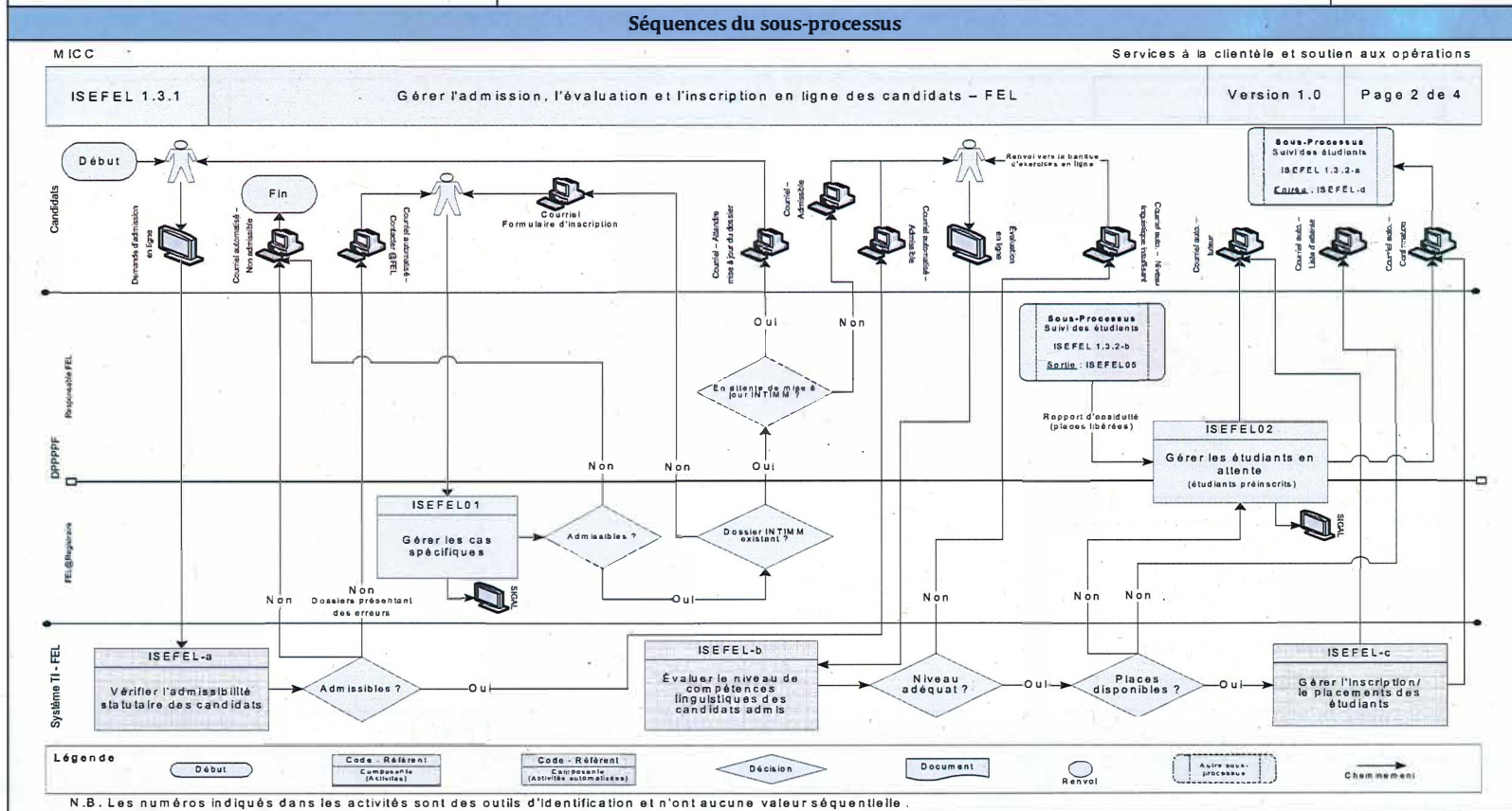
### 2.3 Diagramme général du processus



### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus ISEFEL 1.3.1 : Gérer l'admission, l'évaluation et l'inscription en ligne des candidats.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ISEFEL 1.3.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats à la formation en ligne;</li> <li>- Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats admis;</li> <li>- Procéder à l'inscription des candidats admis.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation (DPPPPF).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'admission, l'évaluation et l'inscription en ligne des candidats – IEFEL 1.3.1</b>						
ISEFEL-a	ADMISSIBILITÉ EN LIGNE	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats aux cours FEL.	<i>Demandes d'admission remplies en ligne</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification automatisée de l'admissibilité des candidats (comparaison des données INTIMM préexistantes aux critères d'admissibilité).</li> </ul>	<p><b>a. <u>Candidats admissibles :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé - Admissible; (Courriel); (→Candidats).</li> <li>Évaluation / Classement – (ISEFEL-b)</li> </ul> <p><b>b. <u>Candidats non admissibles :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé – Non admissible; (Courriel); (→Candidats).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>c. <u>Si les dossiers des candidats présentent des erreurs :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé - Renseignements manquants; (Courriel); (→Candidats).</li> <li>Erreurs et cas spécifiques – (ISEFEL01)</li> </ul>	DPPPPF Système T1 – FEL

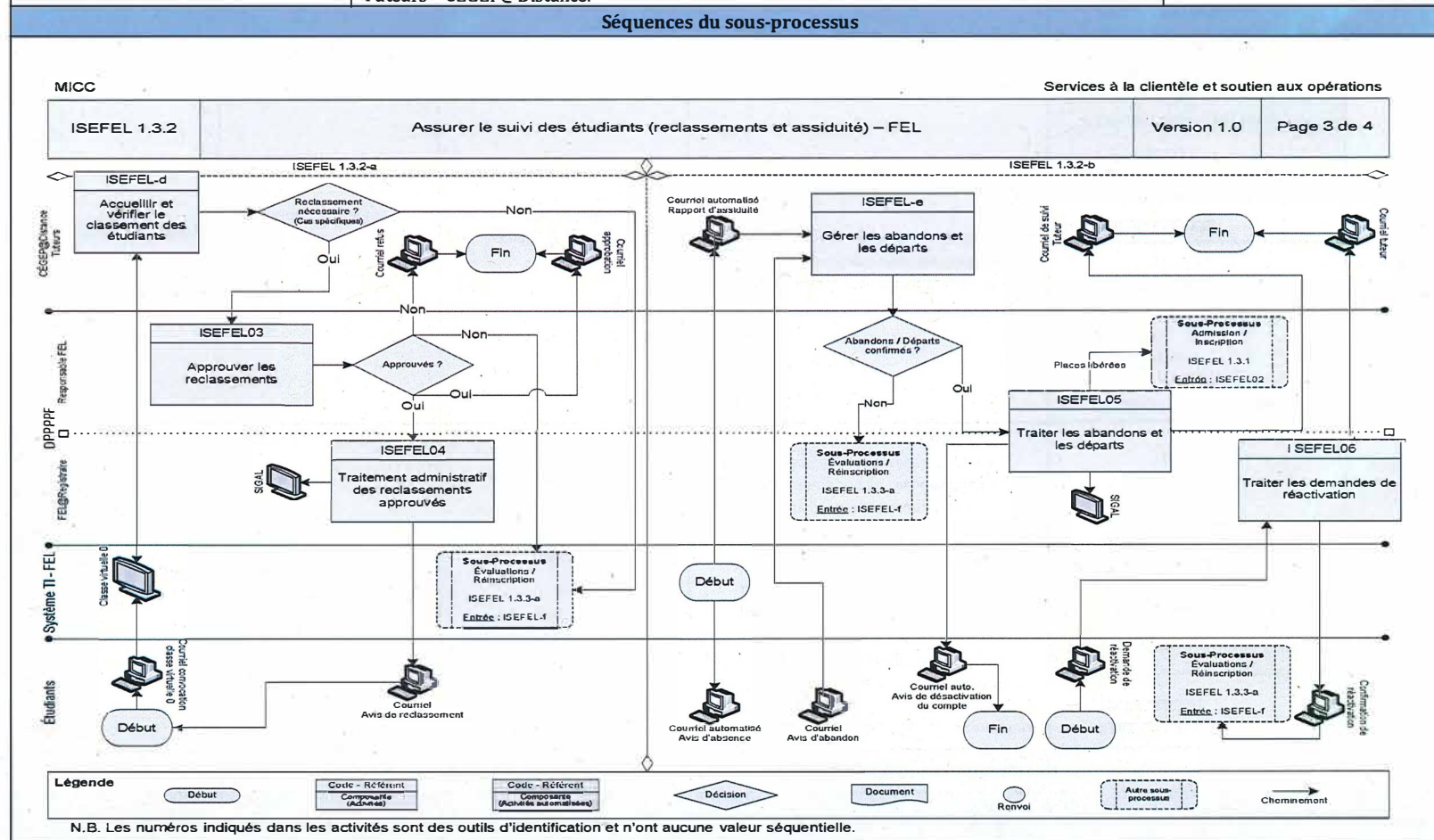
ISEFEL01	ERREURS ET CAS SPÉCIFIQUES	<p>Gérer les erreurs suite aux demandes d'admission en ligne formulées par les candidats.</p> <p>Gérer les cas spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Étudiants dont le dossier INTIMM n'est pas encore actif (1);</li> <li>- Étudiants admissibles, mais ne disposant pas de dossiers INTIMM (2).</li> </ul>	<p>Admissibilité – (ISEFEL-a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Analyser les courriels – Informations transmises par les candidats ayant été initialement refusés par le système TI – FEL.</li> <li>▪ <u>Cas (1) des étudiants dont le dossier INTIMM n'est pas encore actif :</u></li> <li>o Envoyer un courriel d'information invitant l'étudiant à procéder à son admission dans des délais indiqués.</li> <li>▪ <u>Cas (2) des étudiants ne disposant pas de dossier INTIMM :</u></li> <li>o Transmettre un formulaire d'inscription au candidat;</li> <li>o Gérer le retour des formulaires :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vérifier l'admissibilité des candidats;</li> <li>o Procéder à la création du dossier INTIMM;</li> <li>o Renseigner les champs INTIMM correspondants;</li> <li>o Inviter le candidat à procéder à l'évaluation en ligne (courriel).</li> </ul> </li> </ul>	<p>a. <b>Candidats admissibles :</b></p> <hr/> <p>1- <b>Dossier INTIMM existant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>En attente de mise à jour INTIMM :</u></li> <li>- Avis - Procéder à une nouvelle admission plus tard; (Courriel); (→Candidats).</li> <li>o <u>Mise à jour INTIMM effectuée :</u></li> <li>- Avis - Admissible; (Courriel); (→Candidats).</li> </ul> <p style="text-align: center;">Évaluation / Classement – (ISEFEL-b)</p> <hr/> <p>2- <b>Dossier INTIMM non existant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire d'inscription; (Courriel); (→Candidats).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Sous-processus « mis en veille »</b> En attente des documents</p> <hr/> <p>b. <b>Candidats non admissibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Non admissible; (Courriel); (→Candidats).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>DPPPPF FEL@registraire</p>
			<p>Contact pris par le candidat avec le FEL@registraire en réponse aux courriels d'information.</p>		<p>Retour des formulaires d'admission (cas spécifiques 2).</p>	



ISEFEL-b	ÉVALUATION EN LIGNE	Procéder à l'évaluation en ligne des compétences linguistiques des candidats.	Admissibilité en ligne – (IEFEL-a)	Évaluation automatisée des compétences linguistiques des candidats.	<b>a. Niveau linguistique insuffisant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé – Renvoi vers la banque d'exercices en ligne, les alliances françaises, etc.; (Courriel); (→Candidats)</li> </ul>	DPPPPF Système TI – FEL
			Erreurs et cas spécifiques – (IEFEL01)		<b>b. Niveau linguistique adéquat :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Places disponibles :</b> Inscription en ligne – (IEFEL-c)</li> <li><b>Places non disponibles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé – Mise sur liste d'attente; (Courriel); (→Candidats)</li> <li>Attente – (IEFEL02)</li> </ul> </li> </ol>	
ISEFEL-c	INSCRIPTION EN LIGNE	Procéder à l'inscription/placement en ligne des candidats évalués.	Évaluation en ligne – (IEFEL-b)	Inscription/placement automatisés des candidats dans une session de formation appropriée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé - Nouvel étudiant; (Courriel); (→ Tuteurs).</li> <li>Avis automatisé - Confirmation d'inscription; (Courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – FEL – (IEFEL 1.3.2-a)	DPPPPF Système TI – FEL
ISEFEL02	ATTENTE	<p>Gérer les dossiers des étudiants en attente d'affectation.</p> <p>Procéder à l'inscription des étudiants en attente.</p>	<b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Assurer le suivi des étudiants – IEFEL 1.3.2</i> <i>Sur réception des rapports d'assiduité « compilés » (abandons / exclusions – places libérées)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajuster les sessions de formation en fonction des abandons / départs;</li> <li>Recommander les inscriptions afférentes (priorité selon le délai d'attente - Préinscriptions);</li> <li>Procéder à l'inscription effective des candidats en attente (FEL@registraire);</li> <li>Mettre à jour le dossier du candidat – SIGAL (FEL@registraire).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avis automatisé - Nouvel étudiant; (Courriel); (→ Tuteurs).</li> <li>Avis automatisé - Confirmation d'inscription; (Courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – FEL – (IEFEL 1.3.2-a)	DPPPPF Responsable FEL FEL@registraire

### 3.2 Sous-processus ISEFEL 1.3.2 : Assurer le suivi des étudiants.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
ISEFEL 1.3.2	- Assurer le suivi des étudiants : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Reclassements - (1.3.2-a);</li> <li>o Assiduité (départs et abandons) - (1.3.2-b).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	DPPPPF; Tuteurs - CÉGEP@Distance.

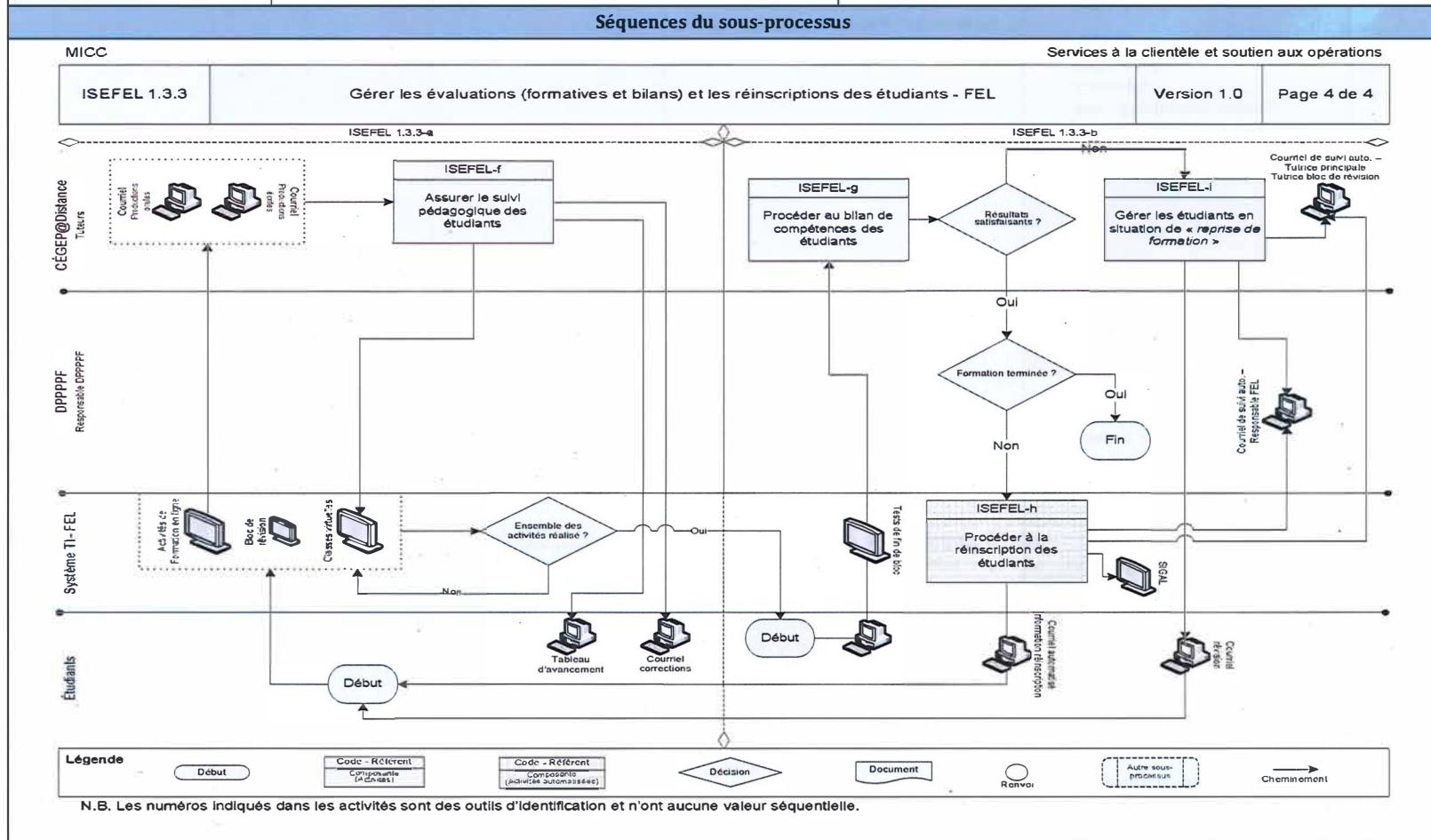


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les reclassements des étudiants (Classe virtuelle 0) – ISEFEL 1.3.2-a</b>						
ISEFEL-d	ACCUEIL / VÉRIFICATION	Vérifier l'adéquation de l'évaluation / placement des candidats effectués par le système TI – FEL.	<p><i>Suite à la convocation de l'étudiant par le tuteur responsable de la formation</i></p> <p><i>(durant la 1re semaine après l'envoi du courriel confirmant l'inscription)</i></p> <p>Attente – (ISEFEL02)</p> <p>Inscription en ligne – (ISEFEL-c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer l'accueil des nouveaux candidats aux cours – FEL;</li> <li>Vérifier l'adéquation de la configuration informatique de l'étudiant;</li> <li>Valider l'adéquation de l'évaluation / placement des candidats;</li> <li>Le cas échéant, recommander un reclassement de l'étudiant auprès de la tutrice principale;</li> <li>En cas de problème, soumettre la recommandation au responsable FEL (cas spécifiques non résolus par les tuteurs et la tutrice principale).</li> </ul>	<p><b>a. Sans recommandation de reclassement:</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives des étudiants – (ISEFEL 1.3.3-a)</p> <p><b>b. Demandes de reclassement auprès du responsable FEL :</b> (cas spécifiques)</p> <p>Reclassement – (ISEFEL03)</p>	CÉGEP@DISTANCE Tuteurs
ISEFEL03	RECLASSEMENT	Approuver les reclassements recommandés par les tuteurs.	Accueil / Vérification – (ISEFEL-d)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approuver les recommandations de reclassements soumises par les tuteurs;</li> <li>Le cas échéant, procéder au reclassement de l'étudiant;</li> <li>Transmettre les reclassements autorisés à l'agent du FEL@registraire.</li> </ul>	<p><b>a. Reclassements approuvés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis - Approbation du reclassement; (Courriel); (→ Tuteurs).</li> </ul> <p>Traitement reclassement – (ISEFEL04)</p> <p><b>b. Non approuvés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avis - Refus du reclassement; (Courriel); (→ Tuteurs).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives des étudiants – (ISEFEL 1.3.3-a)</p>	DPPPPF Responsable FEL
ISEFEL04	TRAITEMENT RECLASSEMENT	Assurer le traitement administratif des mouvements de clientèle autorisés.	Reclassement – (ISEFEL-04)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour le dossier SIGAL de l'étudiant;</li> <li>Aviser l'étudiant de la décision prise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avis – Confirmation de reclassement; (Courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – FEL (ISEFEL 1.3.2-a)</p>	DPPPPF FEL@registraire

Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation – ISEFEL 1.3.2-b						
ISEFEL-e	ASSIDUITÉ / ABANDONS	Gérer les abandons et les absences prolongées.	Sur abandon avisé de l'étudiant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmer l'absence prolongée de l'étudiant;</li> <li>Si l'étudiant ne se manifeste pas dans un délai de 4 jours suivants le courriel de rappel, envoyer un rapport d'absence à la tutrice principale (tuteurs);</li> <li>Signaler également tout abandon avisé à la tutrice principale;</li> <li>Compiler les rapports d'absence et transmettre le rapport d'assiduité <i>compilé</i> à la responsable FEL (tutrice principale);</li> </ul>	<p>a. <b>Abandons/départs confirmés :</b></p> <p>Traitement mouvement – (ISEFEL05)</p>	CÉGEP@DISTANCE Tuteurs Tutrice principale
			À la réception des rapports d'assiduité <i>(Inactivité de l'étudiant durant une période de 10 jours - Courriel de rappel automatisé)</i>		<p>b. <b>Non confirmés :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives des étudiants – (ISEFEL 1.3.3-a)</p>	
ISEFEL05	TRAITEMENT MOUVEMENTS	Procéder aux traitements administratifs des abandons et des départs.	Assiduité – (ISEFEL-e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fermer le dossier SIGAL de l'étudiant;</li> <li>Aviser le tuteur et la tutrice principale de l'exclusion.</li> </ul>	<p>- Avis automatisé – Désactivation du compte; (Courriel); (→ Étudiants).</p> <p><b>Fin du sous-processus</b></p> <p><i>Gestion des places libérées</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission et l'inscription des candidats – (ISEFEL 1.3.1)</p>	DPPPPF FEL@registraire
ISEFEL06	RÉACTIVATION	Gérer les demandes de réactivation.	Sur réception d'une demande de réactivation de compte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réactiver le dossier SIGAL de l'étudiant;</li> <li>Aviser l'étudiant de la réactivation de son compte;</li> <li>Aviser le tuteur concerné (tuteur initialement responsable de l'étudiant).</li> </ul>	<p>- Avis – Réactivation étudiant; (Courriel); (→ Tuteurs).</p> <p>- Avis – Compte réactivé; (Courriel); (→ Étudiants).</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives des étudiants – (ISEFEL 1.3.3-a)</p>	DPPPPF FEL@registraire

**3.3 Sous-processus ISEFEL 1.3.3 : Gérer les évaluations et les réinscriptions des étudiants.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ISEFEL 1.3.3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les évaluations des étudiants;</li> <li>- Gérer les réinscriptions des étudiants.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	DPPPPF; Tuteurs - CÉGEP@Distance.



Codes	Titre Composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les évaluations formatives des étudiants – IEFEL 1.3.3-a</b>						
ISEFEL-f	FORMATION	Gérer les évaluations formatives des étudiants.	<i>Participation des étudiants aux classes virtuelles</i>	<i>Activités assurées selon les cas, par les tuteurs ou la tutrice « bloc de révision » pour les étudiants en situation de reprise de formation.</i>	- Courriels « corrections » et « tableau d'avancement »; (→ Étudiants).	CÉGEP@DISTANCE Tuteurs
		Assurer le suivi pédagogique des étudiants.	<i>À la réception des productions des étudiants (activités de formation en ligne)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les activités d'interactions orales lors des classes virtuelles;</li> <li>Corriger les productions écrites et orales réalisées par les étudiants;</li> <li>Assurer un suivi pédagogique régulier (tableau avancement, etc.).</li> </ul>	<p><b>Si l'ensemble des activités de formation est réalisé</b></p> <p><b>VERS autre processus →</b> Gérer les évaluations sommatives et les réinscriptions des étudiants (ISEFEL 1.3.3-b)</p>	
<b>Gérer les évaluations sommatives et les réinscriptions des étudiants – IEFEL 1.3.3-a</b>						
ISEFEL-g	BILAN	Réaliser le bilan de compétences des étudiants.	<i>Réalisation de l'ensemble des activités de formation requise</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder au bilan de compétences linguistiques des étudiants;</li> <li>Juger du cursus à privilégier relativement à la poursuite de formation de l'étudiant (reprise / passage au bloc suivant).</li> </ul>	<b>a. Reprise de cours :</b>  Reprise formation – (ISEFEL-h)	CÉGEP@DISTANCE Tuteurs
			<i>Sur passation des tests de compréhension requis</i>  Formation – (ISEFEL-f)		<p><b>b. Résultats satisfaisants :</b></p> <p><b>1. Étudiants en fin de formation</b></p> <p><i>Fin du sous-process</i></p> <p><b>2. Autres étudiants</b></p> <p>Réinscription – (ISEFEL-h)</p>	

ISEFEL-h	RÉINSCRIPTION	Procéder aux réinscriptions des candidats.	<p><i>Étudiants admis au bloc de formation suivant</i></p> <hr/> <p>Bilan – (ISEFEL-f)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Réinscription automatisée des candidats dans une session de formation appropriée;</li> <li>◦ Mise à jour automatisée du dossier SIGAL;</li> <li>◦ Transmission automatisée des courriels de suivi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Suivi des réinscriptions; (Courriel automatisé); (→ Responsable FEL).</li> <li>- Avis – Suivi des réinscriptions; (Courriel automatisé); (→ Tutrice principale).</li> <li>- Avis – Réinscription; (Courriel automatisé); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives – (ISEFEL 1.3.3-a)</p>	<p>DPPPPF Système TI – FEL</p>
ISEFEL-1	REPRISE FORMATION	Gérer les étudiants devant reprendre une partie de leur formation.	<p><i>Étudiants non autorisés à poursuivre leur formation</i></p> <hr/> <p>Bilan – (ISEFL-f)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Établir le plan de révision de l'étudiant;</li> <li>◦ Transmettre le plan de révision à l'étudiant;</li> <li>◦ Informer l'étudiant quant à la suite du processus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Reprise formation; (Courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations formatives – (ISEFEL 1.3.3-a)</p>	<p>CÉGEP@DISTANCE Tuteurs « bloc de révision »</p>

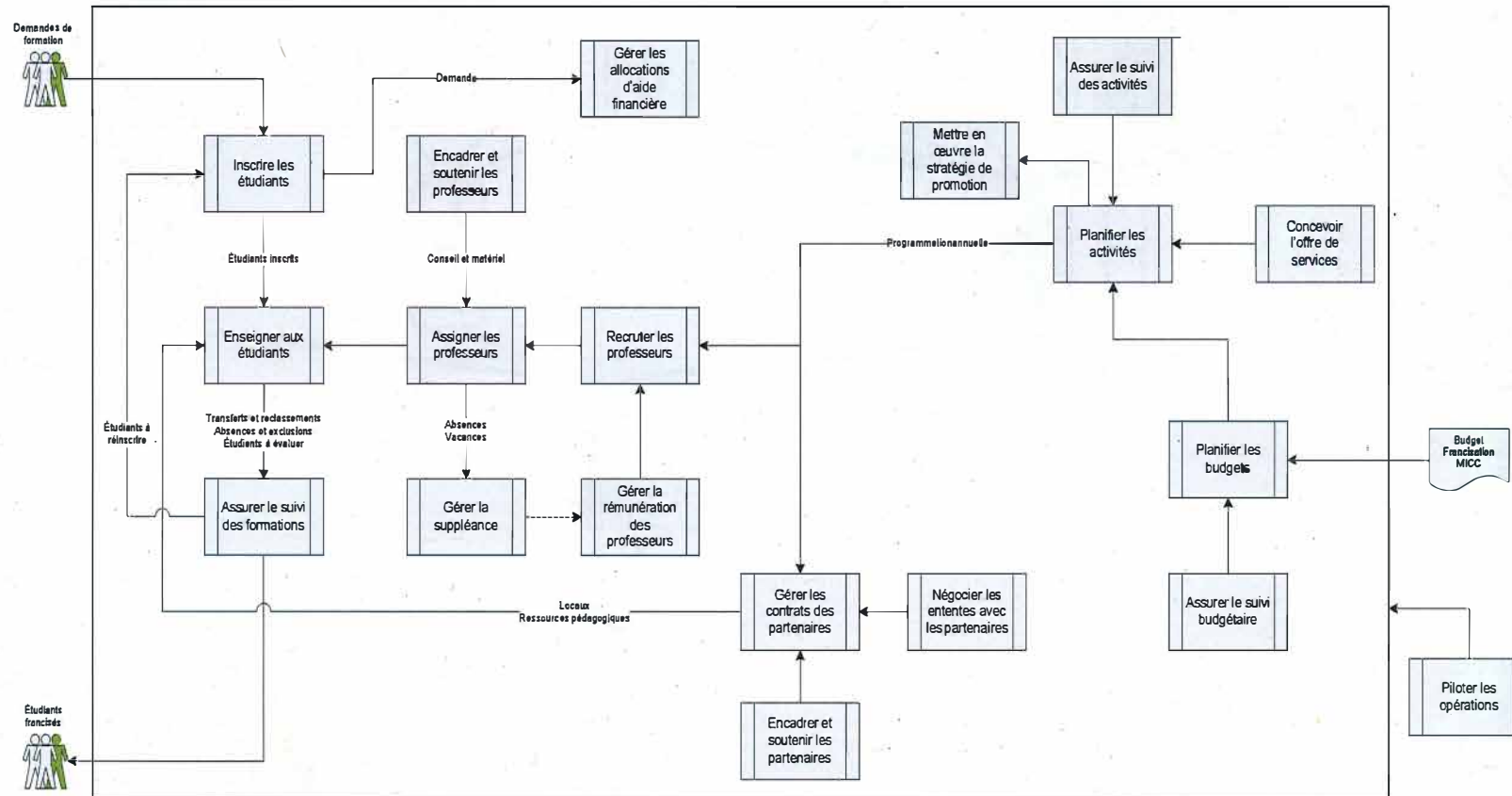
4 Annexes

4.1 Annexe 1 - Cartographie DGF - « Mettre en œuvre l'offre de services »

MICC

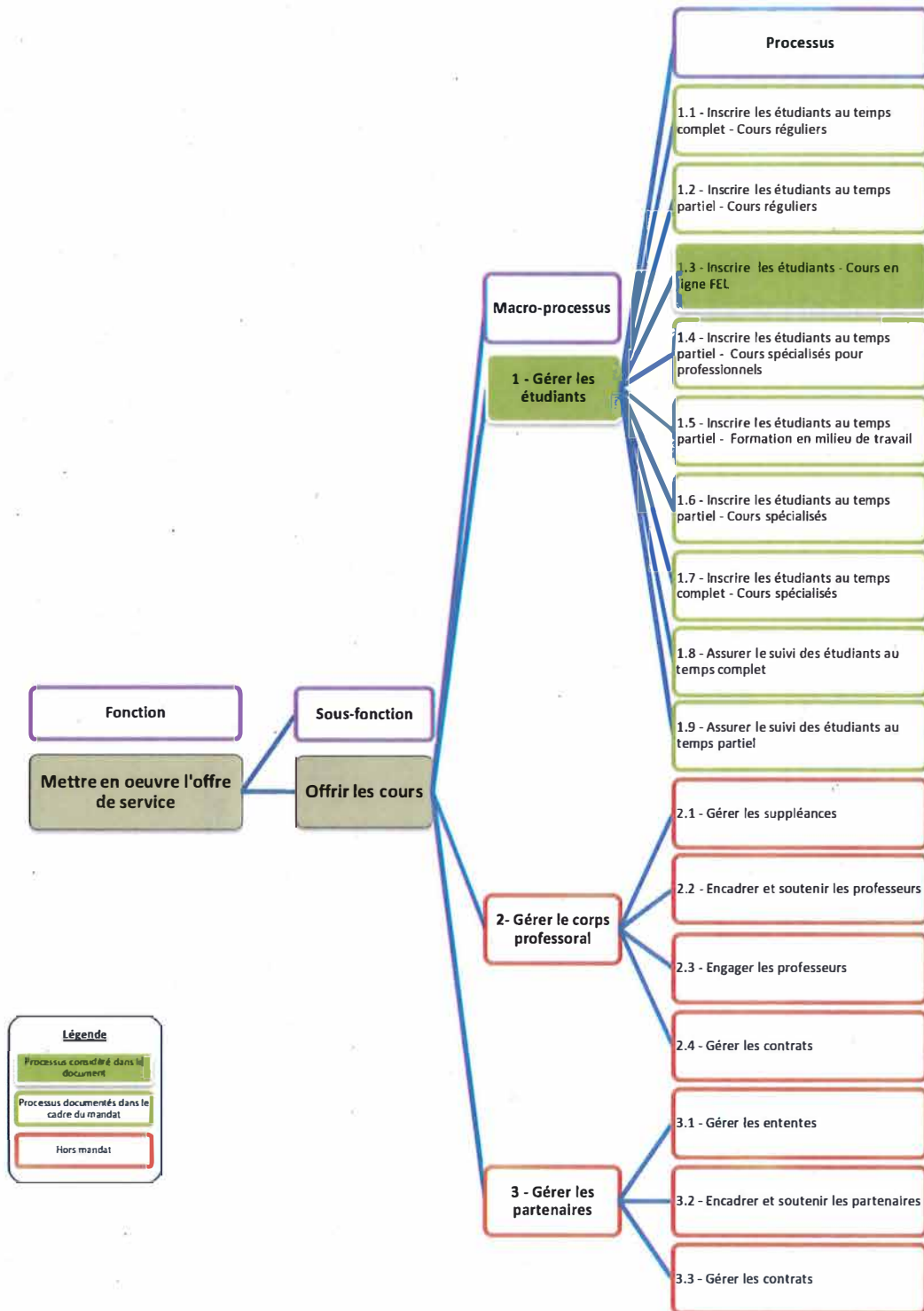
DSCSO - Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF - « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------





4.2 Annexe 2 - Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE VIII**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS SPÉCIALISÉS POUR PROFESSIONNELS (IETP-CSP 1.4)**

**« Documentation et Modélisation du processus »**

**Version 1.0**

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-04-07	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail, suite entrevue de renseignement : - Suzanne Chatelain.
2010-04-19	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-20	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de validation : - Suzanne Chatelain.
2010-05-14	0.5	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de vérification : - Suzanne Chatelain.
2010-05-27	0.6	J.P. Santos	Version pré-finale.
2010-06-02	1.0	J.P. Santos	Version finale prévue au mandat.

**Table des matières**

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS</b> .....	<b>133</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE</b> .....	<b>134</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D'AFFAIRES</b> .....	<b>135</b>
2.1 Description du processus.....	135
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires .....	136
2.3 Diagramme général du processus .....	137
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS</b> .....	<b>138</b>
3.1 Sous-processus IETP-CSP 1.4.1 : Gérer la programmation des cours et la planification des séances d'évaluation.....	138
3.2 Sous-processus IETP-CSP 1.4.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats .....	140
3.3 Sous-processus IETP-CSP 1.4.3 : Gérer l'inscription des étudiants .....	142
3.4 Sous-processus IETP-CSP 1.4.4 : Gérer les groupes-cours.....	145
<b>4 ANNEXES</b> .....	<b>147</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services ».....	147
4.2 Annexe 1 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	148

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire les étudiants au temps partiel - Cours spécialisés pour professionnels » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l'annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
<b>IETP-CSP 1.4</b>	Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI – Temps partiel / Cours spécialisés pour professionnels.
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : - Conseillers en francisation. Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : - Agents de bureau.
<b>Sous-processus :</b>	
<b>IETP-CSP 1.4.1</b>	Programmation session / Planification des séances d'évaluation
<b>IETP-CSP 1.4.2</b>	Évaluation / Admission
<b>IETP-CSP 1.4.3</b>	Inscription
<b>IETP-CSP 1.4.4</b>	Gestion des groupes-cours

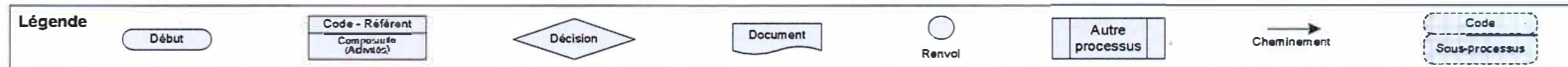
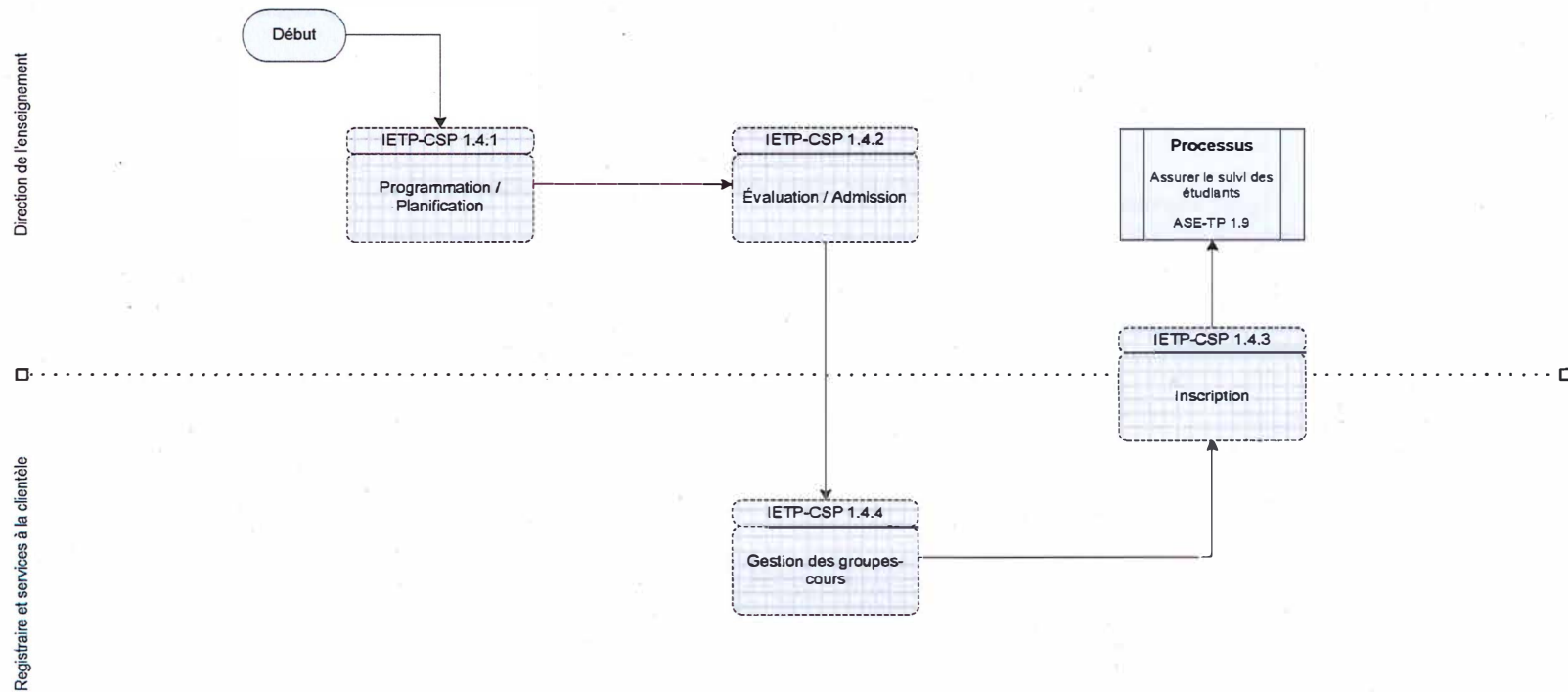
## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b><i>IETP-CSP 1.4 : Inscrire les étudiants au temps partiel – Cours spécialisés pour professionnels.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documents annexes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>IETP-CSP 1.4.1 : Programmation / Planification.</i></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Directive et procédures « modalités d'application pour les cours spécialisés de francisation » (maj. 1<sup>er</sup> septembre 2009).</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>IETP-CSP 1.4.2 : Évaluation/ Admission.</i></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>IETP-CSP 1.4.3 : Inscription.</i></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><i>IETP-CSP 1.4.4 : Gestion des groupes-cours.</i></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « création de groupes et tâches – Temps partiel » (maj. 14 septembre 2007).</li> </ul>	



### 2.3 Diagramme général du processus

MICC		Services à la clientèle et soutien aux opérations	
IETP-CSP 1.4	Inscrire les étudiants – Temps partiel / Cours spécialisés - professionnels	Version 1.0	Page 1 de 5

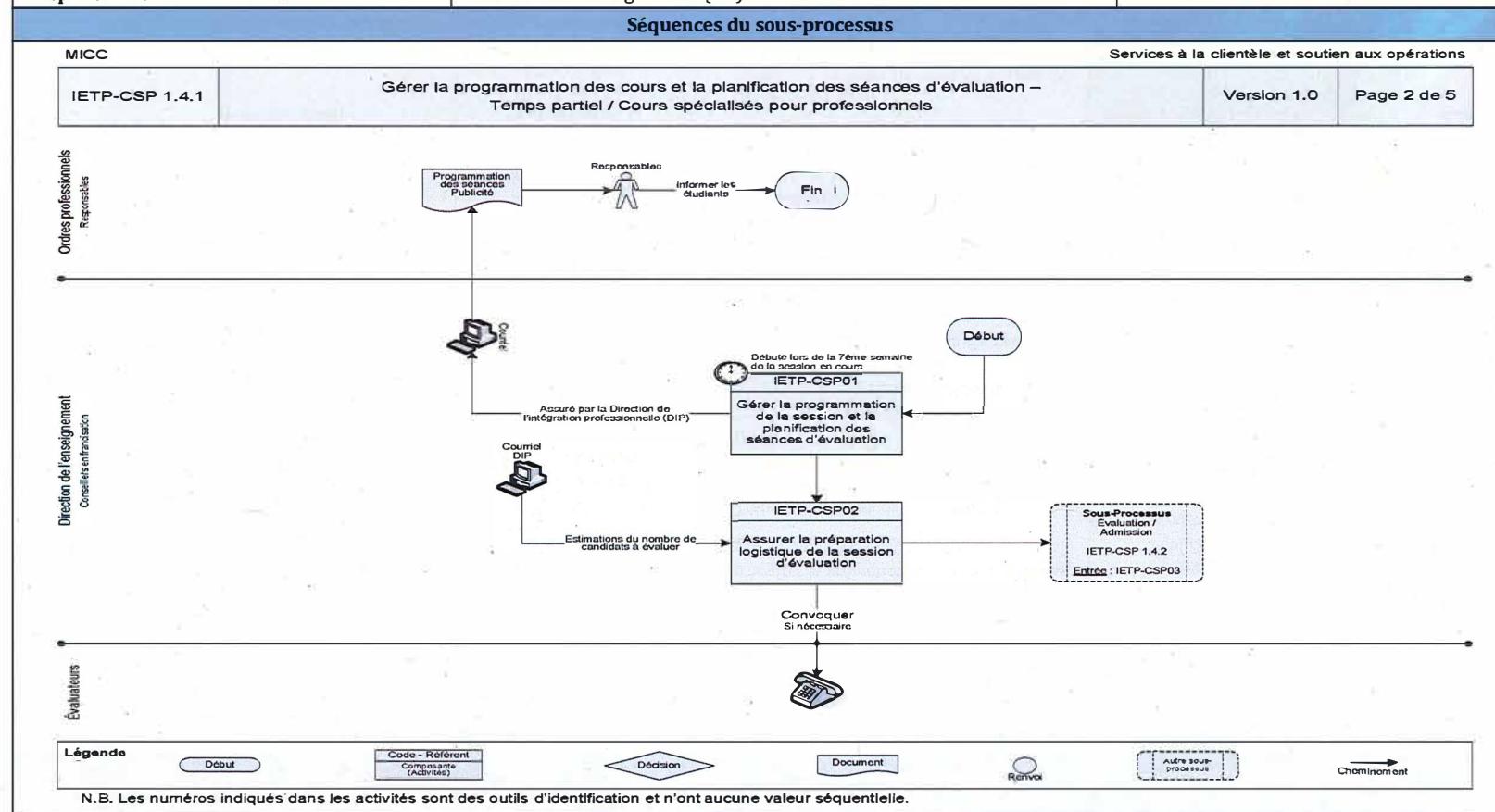


N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETP-CSP 1.4.1 : Gérer la programmation de la session et la planification des séances d'évaluation.

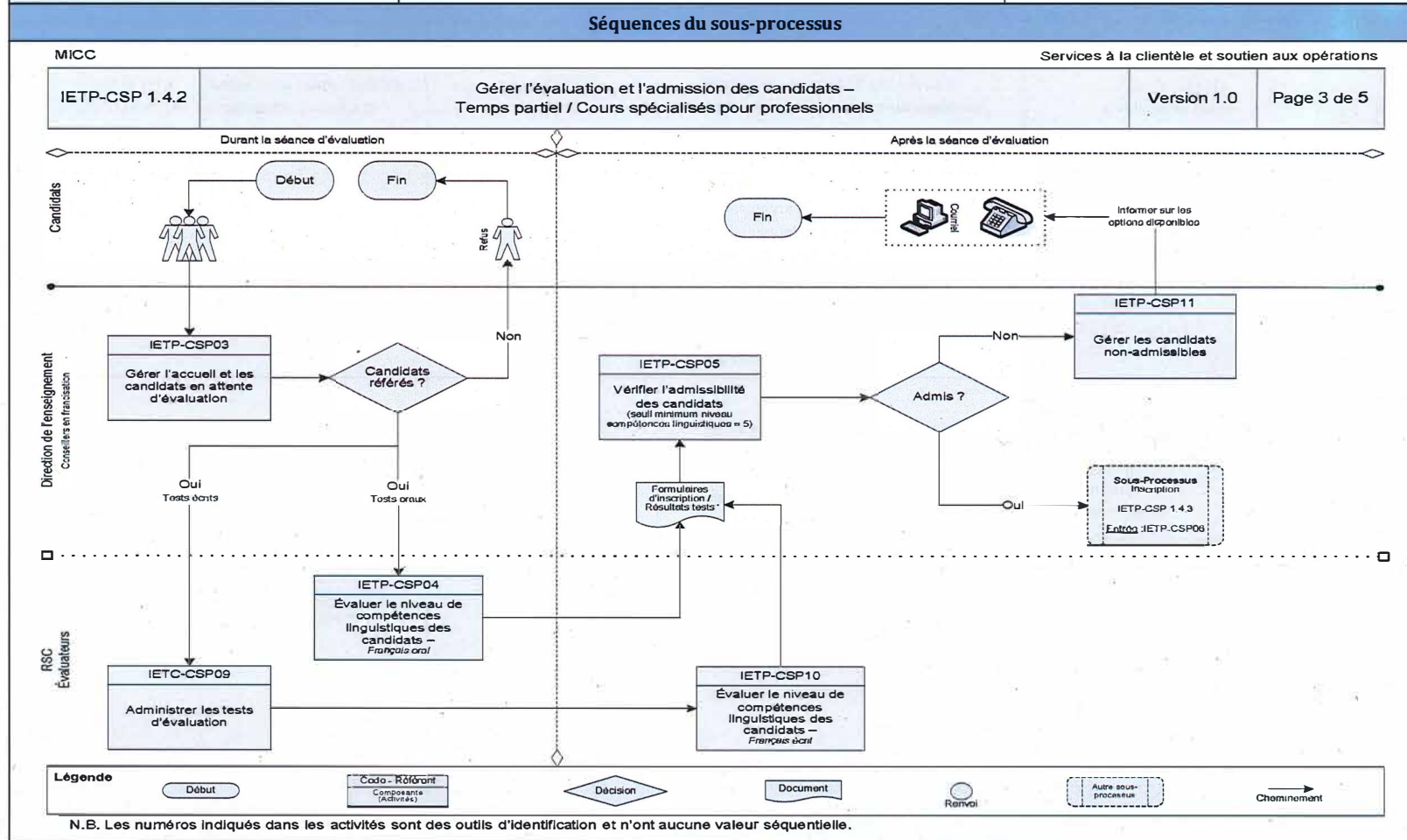
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CSP 1.4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la programmation de la session;</li> <li>- Planifier les séances d'évaluation.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la programmation de la session et la planification des séances d'évaluation – IETP-CSP 1.4.1</b>						
IETP-CSP01	PROGRAMMATION / PLANIFICATION	Programmer la session de cours. Planifier les séances d'évaluation.	<i>Débuter lors de la 7<sup>ème</sup> semaine de la session de formation en cours</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Planifier la session de cours (heures des cours, lieux de formation, etc.);</li> <li>◦ Renseigner le calendrier des séances d'évaluation;</li> <li>◦ Préparer la publicité nécessaire afin d'assurer la promotion des cours auprès des ordres professionnels;</li> <li>◦ Transmettre les modèles de lettre et les documents afférents à l'agent responsable de la Direction de l'intégration professionnelle (DIP);</li> <li>◦ Transmettre aux ordres professionnels la documentation pertinente précisant notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre de cours pour la session à venir;</li> <li>- La programmation de la séance d'évaluation, etc. (activités assurées par la DIP).</li> </ul> </li> </ul>	Programmation des séances / Publicité; (Courriel ou courrier envoyé par la DIP); (→ ordres professionnels).  Préparation séances – (IETP-CSP02)	DE Conseillers en francisation  DIP (Uniquement pour l'envoi de la publicité)
IETP-CSP02	PRÉPARATION SÉANCES	Assurer la préparation logistique des séances d'évaluations.	<i>Débuter lors de la 7<sup>ème</sup> semaine de la session de formation en cours</i>  ----- Programmation / Planification – (IETP-CSP01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ S'assurer de la réservation des locaux pour la séance d'évaluation (CÉGEP du Vieux Montréal ou MICC);</li> <li>◦ Déterminer le nombre d'évaluateurs requis;</li> <li>◦ Convoquer les évaluateurs requis (RSC – Agents de bureau);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation des candidats – (IETP-CSP 1.4.2)	DE Conseillers en francisation

**3.2 Sous-processus IETP-CSP 1.4.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CSP 1.4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'évaluation des candidats;</li> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats (admissibilité de niveau).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE).

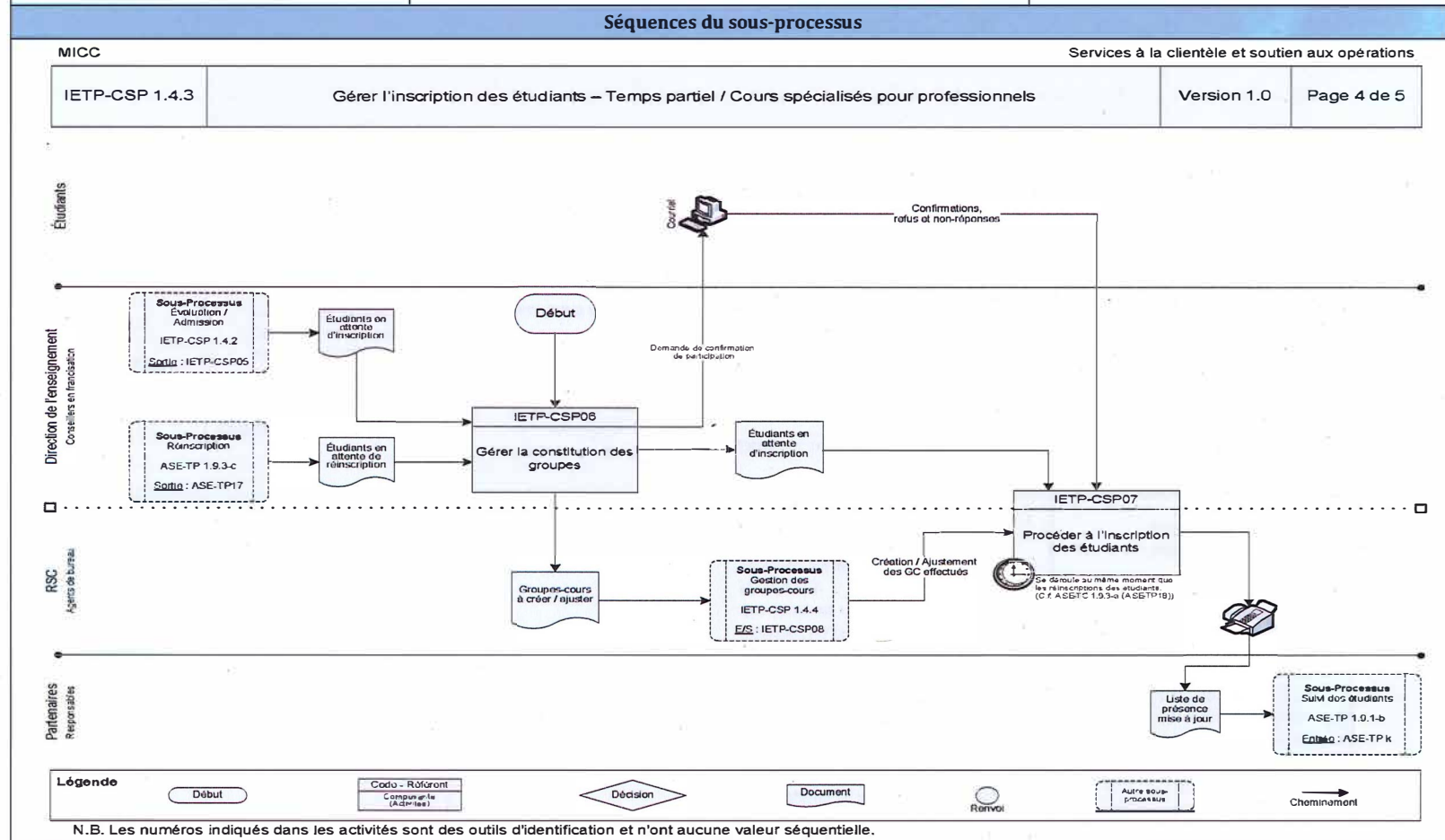


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – IETP-CSP 1.4.2</b>						
IETP-CSP03	ACCUEIL / ATTENTE	Gérer l'accueil des candidats se présentant aux séances d'évaluation.  Gérer les candidats en attente d'évaluation.	<i>Étudiants en attente d'évaluation.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les candidats;</li> <li>Vérifier que les candidats sont bien référés par un ordre professionnel;</li> <li>Informers'il y a lieu le candidat de sa non-admissibilité (candidats non référés par un ordre professionnel);</li> </ul> <b>Le cas échéant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remettre les dossiers d'inscription aux candidats convoqués;</li> <li>Inviter les candidats à remplir les formulaires d'inscription;</li> <li>Gérer les candidats en attente d'évaluation.</li> </ul>	<b>a. Candidats référés :</b> <b>1. Cours français écrit</b> Administration tests écrits – (IETP-CSP09) <hr/> <b>2. Cours français oral</b> Évaluation - Oral – (IETP-CSP04) <hr/> <b>b. Candidats non référés :</b> - Avis – Refus; (En personne) (→ Étudiants). <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></div>	DE Conseillers en francisation
IETP-CSP04	ÉVALUATION - ORAL	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats – <i>Français oral.</i>	Accueil/Attente – (IETP-CSP03)	<b>Le cas échéant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à l'évaluation des compétences linguistiques orales des candidats;</li> <li>Consigner le niveau linguistique de l'étudiant (formulaire d'évaluation/classement);</li> <li>Transmettre les documents au conseiller désigné.</li> </ul>	- Formulaires inscription et résultats des tests; (En personne); (→ Conseillers en francisation).  Admissibilité niveau – (IETP-CSP05)	RSC Évaluateurs
IETP-CSP09	ADMINISTRATION TESTS ÉCRITS	Administrer les tests de classement – <i>Français écrit.</i>	Accueil – (IETC-CS03)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inviter les étudiants à s'installer dans les locaux réservés;</li> <li>Distribuer les questionnaires adéquats;</li> <li>Assurer la surveillance des examens;</li> <li>Transmettre s'il y a lieu les questionnaires aux évaluateurs.</li> </ul>	Évaluation - Écrit – (IETC-CSP10)	RSC Conseillers (Principal)  Évaluateurs (Secondaire)
IETP-CSP10	ÉVALUATION - ÉCRIT	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats – <i>Français oral.</i>	Administration tests écrits – (IETP-CSP09)	<b>Le cas échéant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Corriger les tests écrits;</li> <li>Consigner le niveau linguistique de l'étudiant (formulaire d'évaluation/classement);</li> <li>Transmettre les documents au conseiller désigné.</li> </ul>	- Formulaires inscription et résultats des tests; (En personne); (→ Conseillers en francisation).  Admissibilité niveau – (IETP-CSP05)	RSC Évaluateurs

IETP-CSP05	ADMISSIBILITÉ NIVEAU	Vérifier l'admissibilité des candidats aux cours spécialisés pour professionnels demandés.	Évaluation - Oral – (IETP-CSP04)  ----- Évaluation - Écrit – (IETP-CSP10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vérifier la recevabilité de la demande d'inscription en fonction du niveau de compétences linguistiques établi;</li> <li>◦ Regrouper les dossiers des candidats admis selon la profession (domaine de la santé, infirmiers et infirmières, et génie);</li> <li>◦ Préparer les listes des étudiants en attente d'inscription;</li> <li>◦ Informer les étudiants non admissibles des décisions rendues (courriel ou téléphone);</li> <li>◦ Informer les étudiants non admissibles des autres options de formation disponibles (autres partenaires, CS, etc.).</li> </ul>	<p><b>a. Candidats admissibles :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CSP 1.4.3)</p> <p><b>b. Candidats non admissibles :</b></p> <p>Information – (IETP-CSP11)</p>	DE Conseillers en francisation
IETP-CSP11	INFORMATION	<p><u>Gérer les cas des étudiants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dont le niveau de connaissances linguistiques est insuffisant pour permettre une inscription aux cours de français spécialisés temps partiel.</li> </ul>	<p><i>Cas spécifiques des candidats non admissibles (statut et niveau)</i></p> <p>-----</p> <p>Admissibilité niveau – (IETP-CSP05)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Informer sur les options disponibles;</li> <li>- <u>Selon les cas :</u></li> <li>◦ Informer le candidat des cours proposés par les commissions scolaires;</li> <li>◦ Recommander le candidat à un autre partenaire;</li> <li>◦ Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Non-admissibilité ; (Courriel ou téléphone); (→ Candidats).</li> </ul> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	DE Conseillers en francisation

### 3.3 Sous-processus IETP-CSP 1.4.3 : Gérer l'inscription des étudiants.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CSP 1.4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'inscription des candidats admis;</li> <li>- Gérer les confirmations et désistements des candidats.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE) Registraire et services à la clientèle (RSC)



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'inscription des étudiants – IETP-CSP 1.4.3</b>						
IETP-CSP06	CONSTITUTION GROUPES	Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire/réinscrire.	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer les réinscriptions – (ASE-TP 1.9.3 c) <i>Étudiants en attente de réinscription</i></p> <hr/> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – (IETP-CSP 1.4.2) <i>Étudiants en attente d'inscription</i></p> <hr/> <p><i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituer les groupes d'étudiants en tenant compte des : <ul style="list-style-type: none"> <li>Niveaux de compétences linguistiques établis;</li> <li>Professions précisées;</li> <li>Disponibilités horaires significatives, etc.</li> </ul> </li> <li>Recommander les professeurs;</li> <li>Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>Transmettre les dossiers classés et la liste des étudiants à inscrire/réinscrire à l'agent du RSC compétent.</li> </ul>	<p>Avis - Demande de confirmation d'inscription; (Courriel); (→ Candidats).</p> <p>Inscription – (IETP-CSP07)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les groupes-cours – (IETP-CSP 1.4.4)</p>	DE Conseillers en francisation
IETP-CSP07	INSCRIPTION	Procéder à l'inscription des étudiants.	<p>Se déroule au même moment que la période de réinscription (Cf. ASE-TP 1.9.3-c).</p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer les groupes-cours – (IETP-CSP 1.4.4) <i>Création/Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente d'inscription.</i></p> <hr/> <p>Constitution groupes – (IETP-CSP06)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à la saisie des renseignements nominatifs au système INTIMM;</li> <li>Inscrire effectivement les candidats aux activités de formation – INTIMM;</li> <li>S'il y a lieu, transmettre les refus de participation au RSC (conseiller → RSC). Fermer le dossier (RSC);</li> <li>Transmettre les documents pertinents aux partenaires (RSC → Conseillers → Responsables) (parfois, la transmission se fait directement aux professeurs).</li> </ul>	<p>Listes de présence; (Télécopieur); (→ Responsable partenaire).</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.9.1)</p>	RSC Agents de bureau (Principal)  DE Conseillers en francisation (Secondaire)

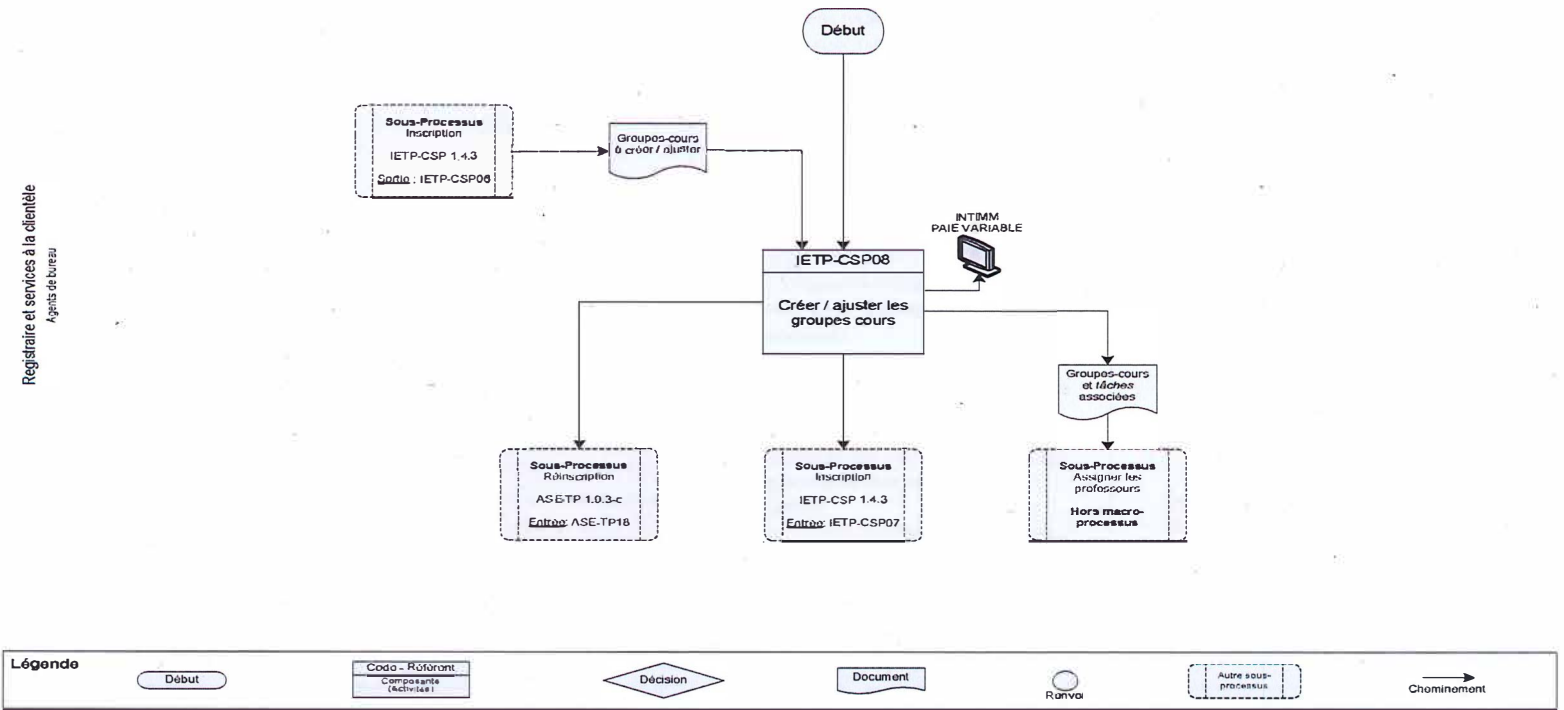


**3.4 Sous-processus IETP-CSP 1.4.4 : Gérer les groupes-cours.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CSP 1.4.4	Créer / Ajuster les groupes-cours.
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC)

**Séquences du sous-processus**

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations
IETP-CSP 1.4.4	Gérer les groupes cours – Temps partiel / Cours spécialisés pour professionnels
Version 1.0	Page 5 de 5



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes-cours – Création/Ajustement – IETP-CSP 1.4.4</b>						
IETP-CSP08	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPES COURS	Créer / ajuster les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p>Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CSP 1.4.3)</p> <p><i>Groupes-cours à créer / ajuster</i></p> <hr/> <p>Constitution groupes – (IETP-CSP06)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ Créer les groupes-cours nécessaires - INTIMM;</li> <li>◦ S'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> </ul> </li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés – PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Assurer le suivi des créations avec l'agent responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p><i>VERS autre sous-processus → complémentaire</i></p> <p><i>Processus externe</i></p> <p><i>Assigner les professeurs</i></p> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <hr/> <p><i>VERS autre sous-processus → Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CSP 1.4.3)</i></p> <hr/> <p><i>VERS autre sous-processus → Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-c)</i></p>	RSC Agents de bureau

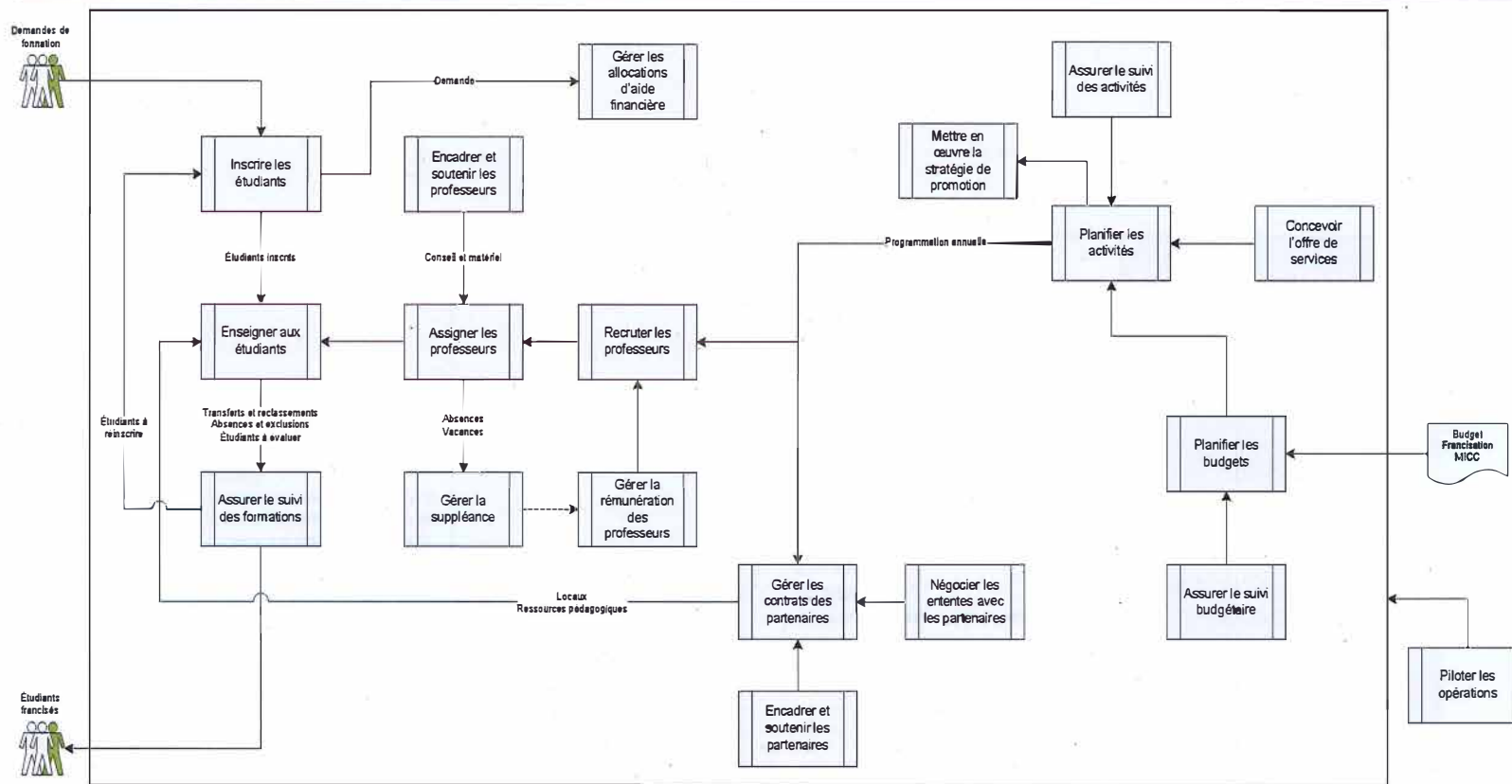
4 Annexes

4.1 Annexe 1 - Cartographie DGF - « Mettre en œuvre l'offre de services »

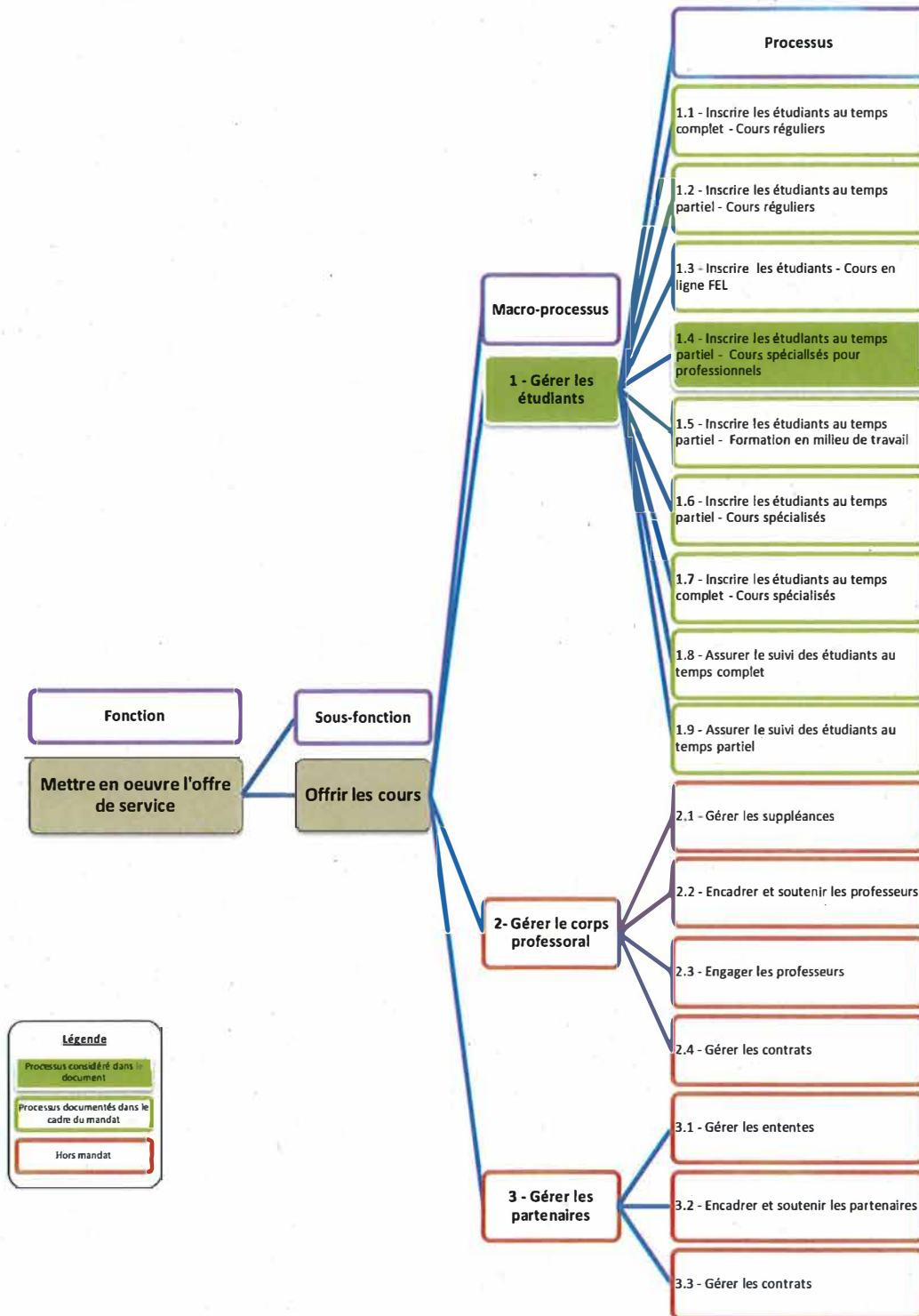
MICC

DSCSO - Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF - « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 1 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE IX**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS PARTIEL- COURS EN MILIEU DE TRAVAIL (IETP\_CMT 1.5)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

<b>Date</b>	<b>Version</b>	<b>Auteur</b>	<b>Description</b>
2010-04-09	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail, suite entrevue de renseignement : - Suzanne Chatelain
2010-04-14	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-19	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de validation : - Suzanne Chatelain
2010-06-04	0.5	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de vérification : - Suzanne Chatelain
2010-06-07	0.6	J.P. Santos	Version pré-finale.
2010-06-11	1.0	J.P. Santos	Version finale prévue au mandat.

## Table des matières

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS .....</b>	<b>152</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>153</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES.....</b>	<b>154</b>
2.1 Description du processus.....	154
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires.....	155
2.3 Diagramme général du processus.....	156
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>157</b>
3.1 Sous-processus IETP-CMT 1.5.1 : Gérer les demandes de formation et la planification des séances d'évaluation.....	157
3.2 Sous-processus IETP-CMT 1.5.2 : Gérer l'évaluation des candidats.....	159
3.3 Sous-processus IETP-CMT 1.5.3 : Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants.....	161
3.4 Sous-processus IETP-CMT 1.5.4 : Gérer les groupes-cours.....	163
<b>4 ANNEXES.....</b>	<b>165</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services » .....	165
4.2 Annexe 1 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	166

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.



## 1 Mise en contexte

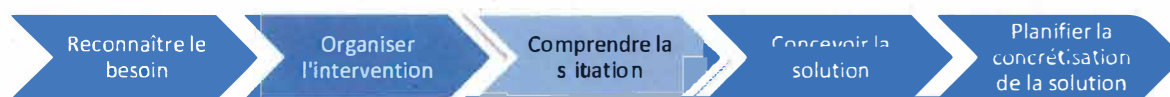
Le processus « Inscrire les étudiants au temps partiel – Cours en milieu de travail » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, seront principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l'annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

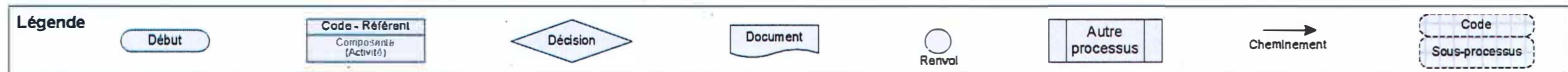
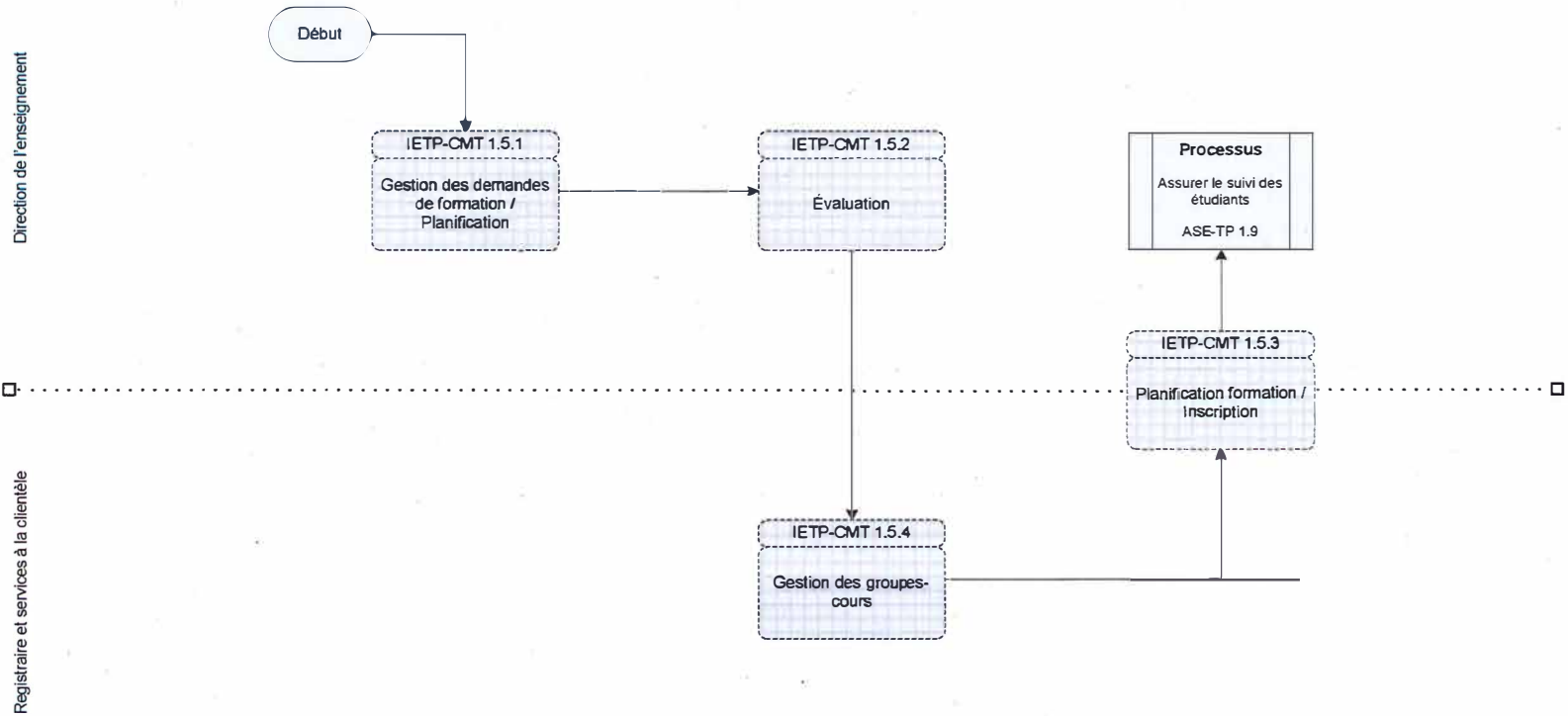
<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
IETP-CMT 1.5	Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI – Temps partiel / Cours en milieu de travail.
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers en francisation.</li> </ul> Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents de bureau.</li> </ul>
<b>Sous-processus :</b>	
IETP-CMT 1.5.1	Gestion des demandes de formation / Planification des séances d'évaluation
IETP-CMT 1.5.2	Évaluation
IETP-CMT 1.5.3	Planification de la formation / Inscription
IETP-CMT 1.5.4	Gestion des groupes-cours

## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b><i>IETP-CMT 1.5 : Inscrire les étudiants au temps partiel – Cours en milieu de travail.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documents annexes
- <b><i>IETP-CMT 1.5.1 : Gestion des demandes/ Planification des séances.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive « Cours de français en milieu de travail » (maj. 20 août 2003). <i>Document de travail</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Directive et procédures « modalités d'application pour les cours spécialisés de francisation » (maj. 1<sup>er</sup> septembre 2009).</i></li> </ul>
- <b><i>IETP-CMT 1.5.2 : Évaluation.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive « Cours de français en milieu de travail » (maj. 20 août 2003). <i>Document de travail</i></li> </ul>	
- <b><i>IETP-CMT 1.5.1 : Planification de la formation / Inscription.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).</li> </ul>	
- <b><i>IETP-CMT 1.5.4 : Gestion des groupes-cours.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « création de groupes et tâches – Temps partiel » (maj. 14 septembre 2007).</li> </ul>	

**2.3 Diagramme général du processus**

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations	
IETP-CMT 1.5	Inscrire les étudiants – Temps partiel / Cours en milieu de travail	Version 1.0 Page 1 de 5

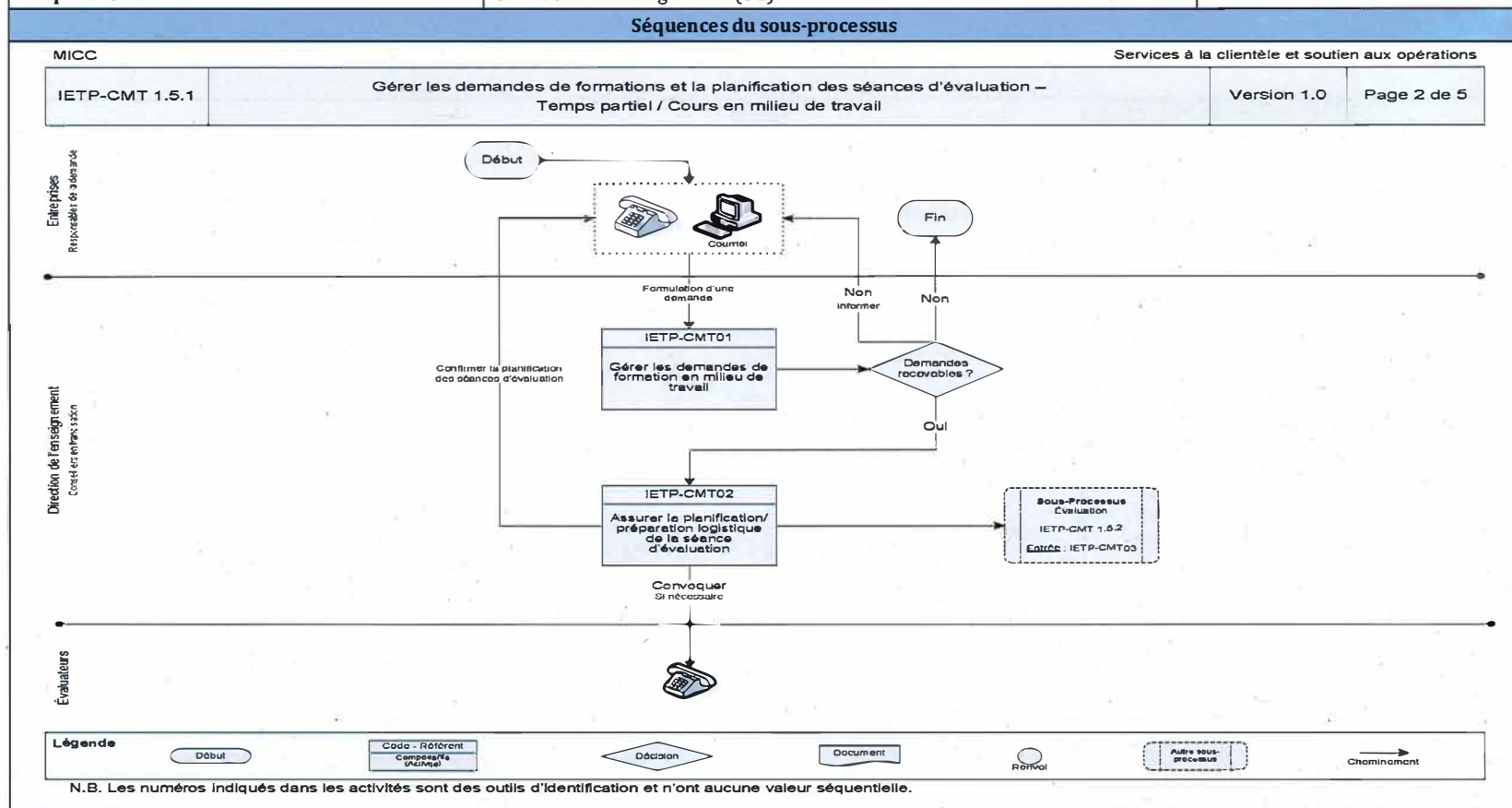


N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETP-CMT 1.5.1 : Gérer les demandes de formation et la planification des séances d'évaluation.

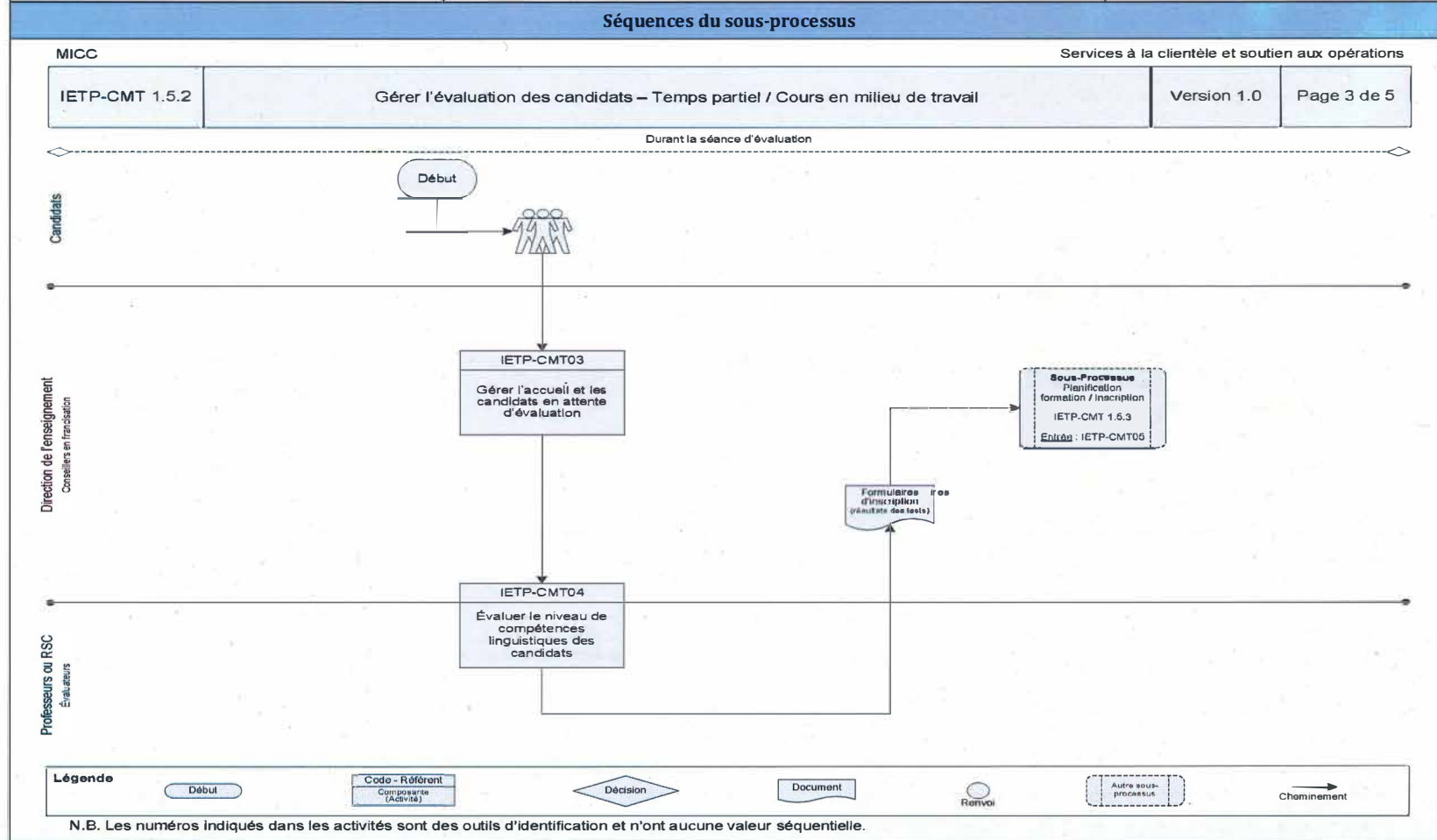
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CMT 1.5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les demandes de formation en milieu de travail;</li> <li>- Planifier les séances d'évaluation.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les demandes de formation et la planification des séances d'évaluation – IETP-CMT 1.5.1</b>						
IETP-CMT01	GESTION DEMANDES	Gérer les demandes de formation en milieu de travail.  Vérifier la recevabilité des demandes.	<i>À la réception d'une demande de la part d'une entreprise.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recevoir les demandes de formation en milieu de travail;</li> <li>◦ Analyser les besoins du demandeur en la matière;</li> <li>◦ S'assurer de la recevabilité de la démarche;               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'informer du nombre de candidats intéressés par la formation;</li> <li>○ S'informer du nombre d'heures de formation envisagé;</li> <li>○ S'assurer de l'admissibilité des candidats.</li> </ul> </li> <li>◦ Possibilité de se déplacer chez le partenaire pour vérification des locaux, etc.</li> </ul>	<p><b>a. Demandes acceptées :</b></p> Planification / Préparation séances – (IETP-CMT02)	DE Conseillers en francisation
					<p><b>b. Demandes refusées :</b></p> Aviser l'entreprise; (Téléphone ou courriel); (→ Responsable entreprise).	
					<i>Fin du sous-processus</i>	
IETP-CMT02	PLANIFICATION / PRÉPARATION SÉANCES	Planifier les séances d'évaluation.  Assurer la préparation logistique de la séance d'évaluation.	Gestion demandes – (IETP-CMT01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Le cas échéant, déterminer en collaboration avec le demandeur, les paramètres relatifs à la tenue de la séance d'évaluation (horaire, lieu, etc.);</li> <li>◦ S'assurer de la réservation des locaux pour la session d'évaluation;</li> <li>◦ Déterminer le nombre d'évaluateurs requis;</li> <li>◦ Convoquer, s'il y a lieu, les évaluateurs requis (agents RSC);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation des candidats – (IETP-CMT 1.4.2)	DE Conseillers en francisation  RSC Agents de bureau (uniquement pour convocation des évaluateurs)

**3.2 Sous-processus IETP-CMT 1.5.2 : Gérer l'évaluation des candidats.**

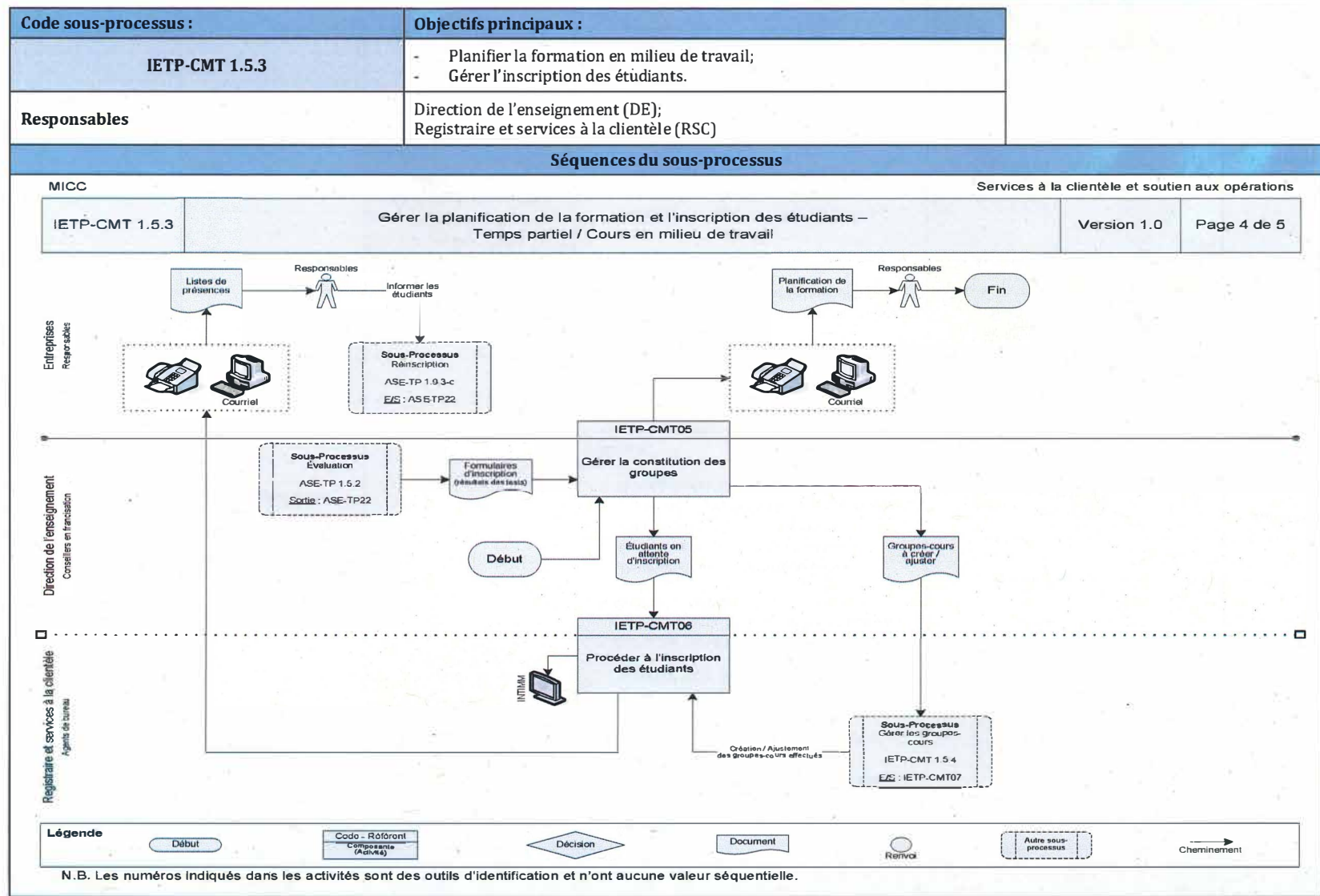
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CMT 1.5.2	Procéder à l'évaluation des candidats.
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE)



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation des candidats – IETP-CMT 1.5.2</b>						
IETP-CMT03	ACCUEIL/ INSCRIPTION	Gérer l'accueil des candidats se présentant aux séances d'évaluation.  Gérer les candidats en attente d'évaluation.	<i>Candidats en attente d'évaluation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Accueillir et renseigner les candidats;</li> <li>◦ Remettre les formulaires d'inscription aux candidats;</li> <li>◦ Inviter les candidats à remplir les formulaires d'inscription;</li> <li>◦ Gérer les candidats en attente d'évaluation.</li> </ul>	Évaluation – (IETP-CMT04)	DE Conseillers en francisation
IETP-CMT04	ÉVALUATION	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats.	Accueil/Attente – (IETP-CMT03)	<p><u>Selon la demande initiale de formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procéder à l'évaluation des compétences linguistiques orales des candidats (cas commun);</li> <li>◦ Procéder aux tests d'évaluation écrits (cas exceptionnel);</li> <li>◦ Corriger s'il y a lieu les tests écrits;</li> <li>◦ Consigner le niveau linguistique de l'étudiant (formulaire d'évaluation/classement);</li> <li>◦ Transmettre les résultats au conseiller désigné.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CMT 1.5.3)	PROFESSEURS Évaluateurs (Principal)  DE Conseillers francisation (Secondaire)



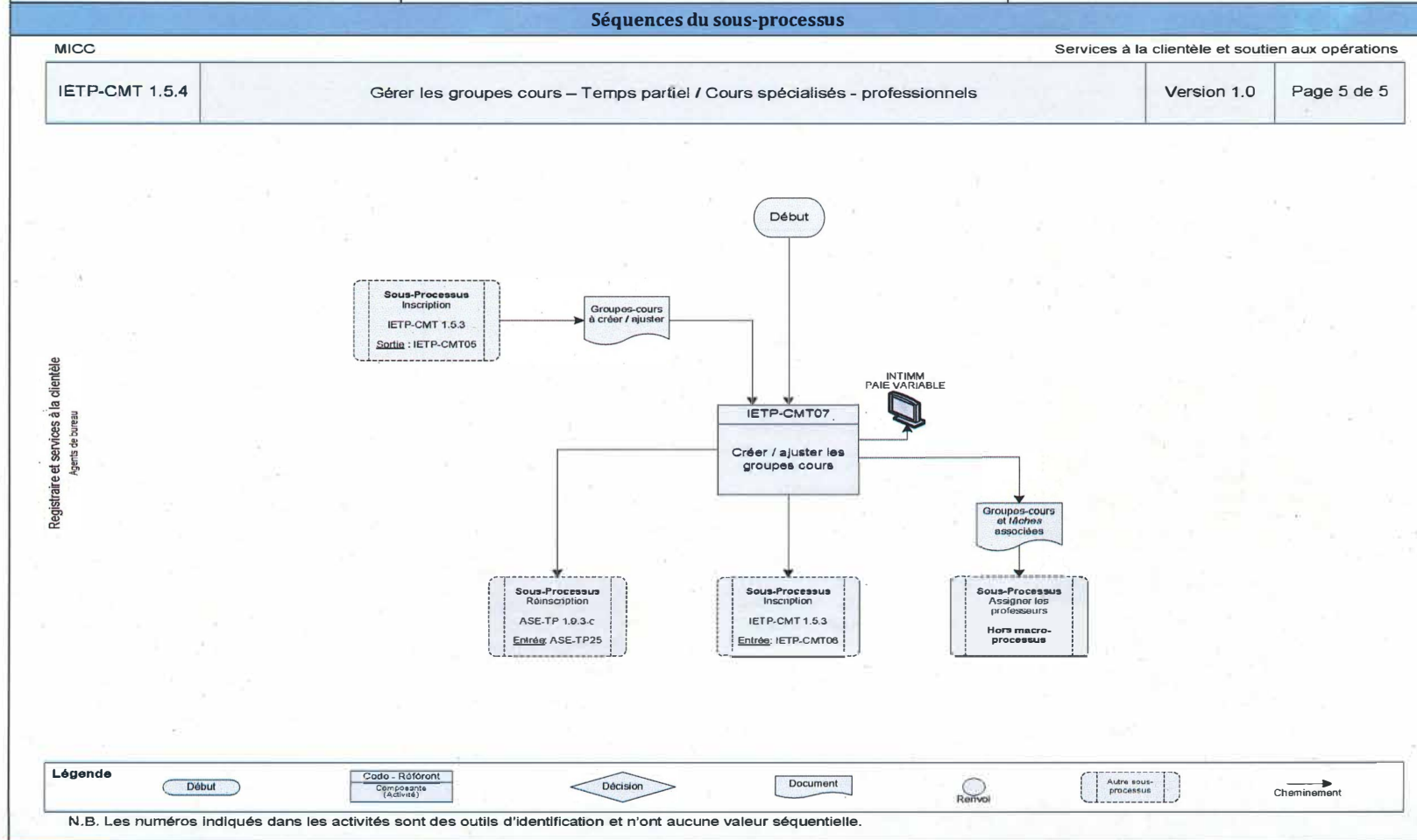
**3.3 Sous-processus IETP-CMT 1.5.3 : Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants.**



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants - IETP-CMT 1.5.3</b>						
IETP-CMT05	CONSTITUTION GROUPES / PLANIFICATION FORMATION	Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire.  Planifier la formation.	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer les évaluations des étudiants - (IETP-CMT 1.5.3)</i></p> <p><i>Formulaires d'inscription et résultats des tests -</i></p> <p><i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i></p>	<p><u>Lorsque cela demeure possible :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer le ou les niveaux appropriés du ou des cours;</li> <li>Planifier la session de cours (heures des cours, lieu de formation, etc.);</li> <li>Valider le scénario final en collaboration avec le responsable de l'entreprise.</li> </ul> <p><u>Lorsque cela n'est pas possible</u>, notamment pour cause de trop grande hétérogénéité de niveau ou des horaires de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer un scénario de groupes;</li> <li>Soumettre le scénario au responsable compétent au sein de l'entreprise;</li> <li>Valider le scénario final en collaboration avec le responsable de l'entreprise.</li> </ul> <p><u>Nota bene :</u> Il se peut que ce soit la personne responsable au sein de l'entreprise qui propose initialement un scénario de groupes, la validation se déroule à l'identique, en collaboration avec le conseiller en francisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre la liste des groupes et étudiants à inscrire à l'agent de bureau compétent (RSC).</li> </ul>	<p>Planification de la formation; (courriel ou télécopieur) (→ Responsables entreprises).</p> <p>Inscription - (IETP-CMT06)</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les groupes-cours - (IECSP 1.5.4)</p>	DE Conseillers en francisation
IETP-CMT06	INSCRIPTION	Procéder à l'inscription des étudiants	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer les groupes-cours - (IETP-CMT 1.5.4)</i></p> <p><i>Ajustement / Création des groupes-cours effectués</i></p> <p><i>Étudiants en attente d'inscription.</i></p> <p>Planification formation - (IETP-CMT05)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à la saisie des renseignements nominatifs au système INTIMM;</li> <li>Procéder à l'inscription effective des candidats - INTIMM;</li> <li>Transmettre les documents pertinents au responsable dans l'entreprise (RSC → Conseillers → Responsables) (parfois, la transmission se fait directement aux professeurs).</li> </ul>	<p>Listes de présence; (Courriel ou télécopieur); (→ Responsables entreprises).</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Réinscription - (ASE-TP 1.9.3-c)</p>	RSC Agents de bureau (Principal)  DE Conseillers en francisation (Secondaire)

**3.4 Sous-processus IETP-CMT 1.5.4 : Gérer les groupes-cours.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CMT 1.5.4	- Créer / ajuster les groupes-cours
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE); Registraire et services à la clientèle (RSC)



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes-cours – Création/Ajustement – IETP-CMT 1.5.4</b>						
IETP-CMT07	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPE COURS	Créer / ajuster les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p>Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants – (IETP-CMT 1.5.3)</p> <p><i>Groupes-cours à créer / ajuster</i></p> <hr/> <p>Constitution groupes / Planification formation – (IETP-CMT05)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ Créer les groupes-cours nécessaires – INTIMM;</li> <li>◦ S'il y a lieu :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> </ul> </li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés – PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Assurer le suivi des créations avec l'agent responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p><b>VERS autre sous-processus → complémentaire</b></p> <p><i>Processus externe</i> <i>Assigner les professeurs</i></p> <p><b>Hors macro-processus</b></p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants – (IETP-CMT 1.5.3)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-c)</p>	RSC Agents de bureau

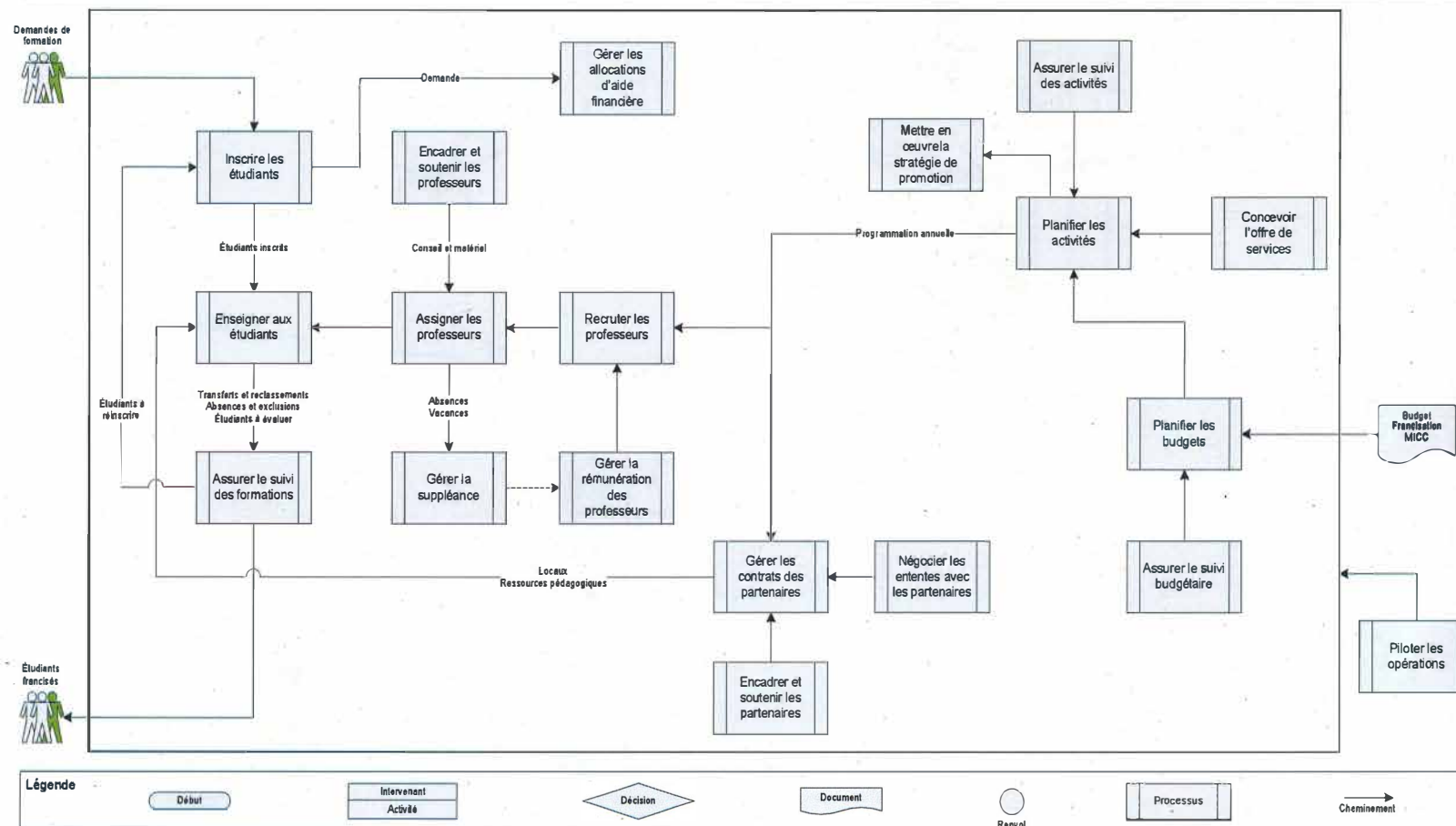
4 Annexes

4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »

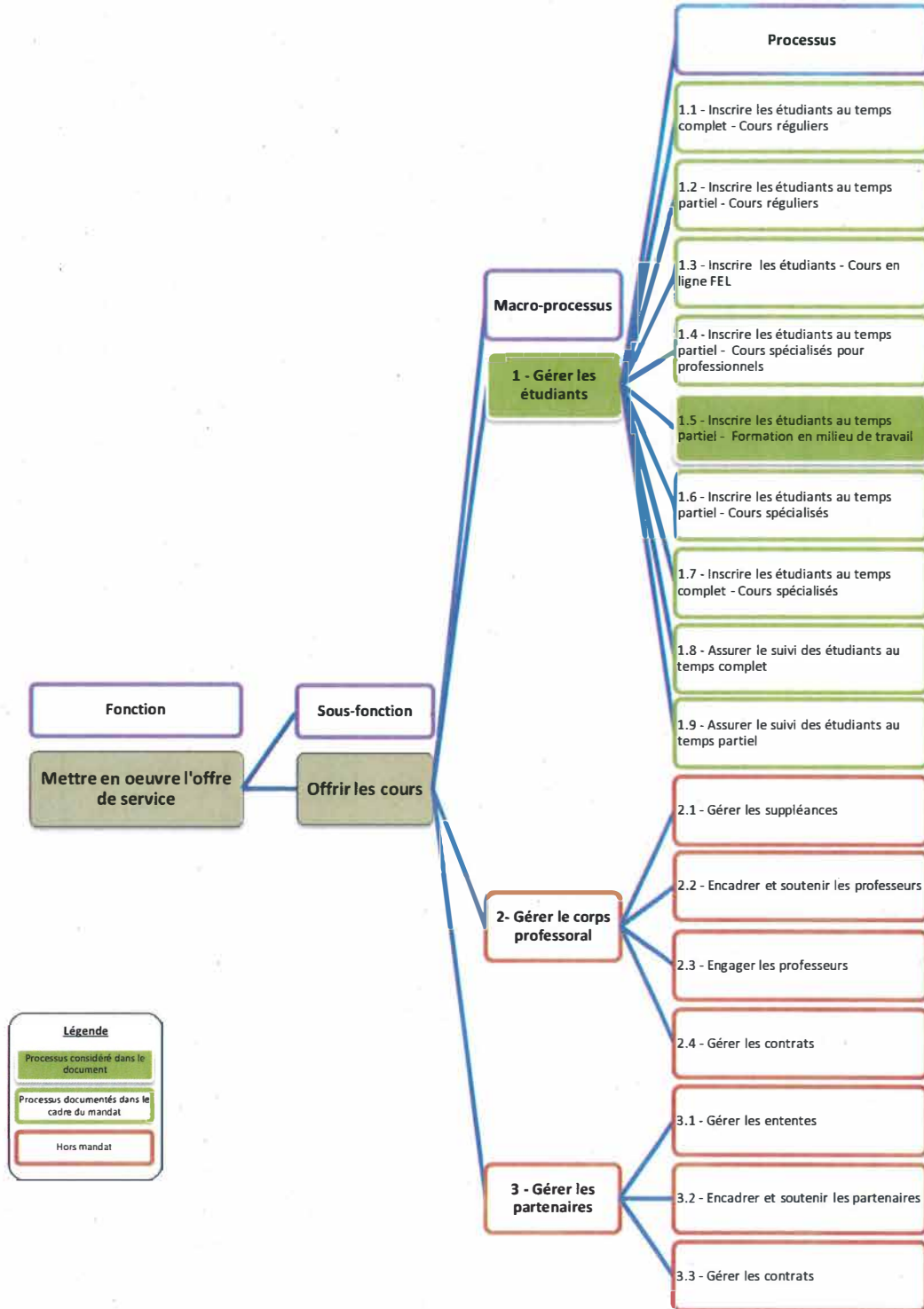
MICC

DSCSO – Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 1 - Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE X**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS SPÉCIALISÉS (IETP-CS 1.6)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-04-26	0.1	J.P. Santos	Première version de travail.
2010-05-17	0.2	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de renseignement : - Agathe Dubois.
2010-05-25	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de validation : - Agathe Dubois.
2010-06-04	0.5	J.P.Santos	Modifications suite entrevue de vérification : - Agathe Dubois.
2010-06-08	0.6	J.P.Santos	Version pré-finale.
2010-06-11	1.0	J.P.Santos	Version finale prévue au mandat.



## Table des matières

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....</b>	<b>170</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>171</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D'AFFAIRES .....</b>	<b>172</b>
2.1 Description du processus.....	172
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires.....	173
2.3 Diagramme général du processus.....	174
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>175</b>
3.1 Sous-processus IETP-CS 1.6.1 : Gérer les demandes de formation, la promotion et la planification des séances d'évaluation.....	175
3.2 Sous-processus IETP-CS 1.6.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats. ....	178
3.3 Sous-processus IETP-CS 1.6.3 : Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants.....	181
3.4 Sous-processus IETP-CS 1.6.4 : Gérer les groupes-cours.....	184
<b>4 ANNEXES .....</b>	<b>186</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie – « Mettre en œuvre l'offre de services » .....	186
4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée » .....	187

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire les étudiants au temps partiel - Cours spécialisés » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il réfère ainsi au macro-processus « Gérer les dossiers des étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, seront principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- o Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- o Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- o Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l'annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF - Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

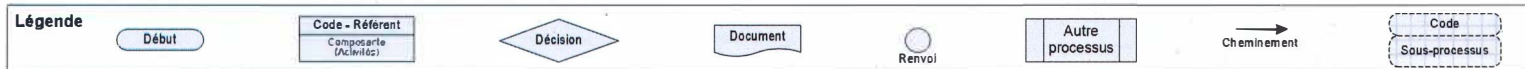
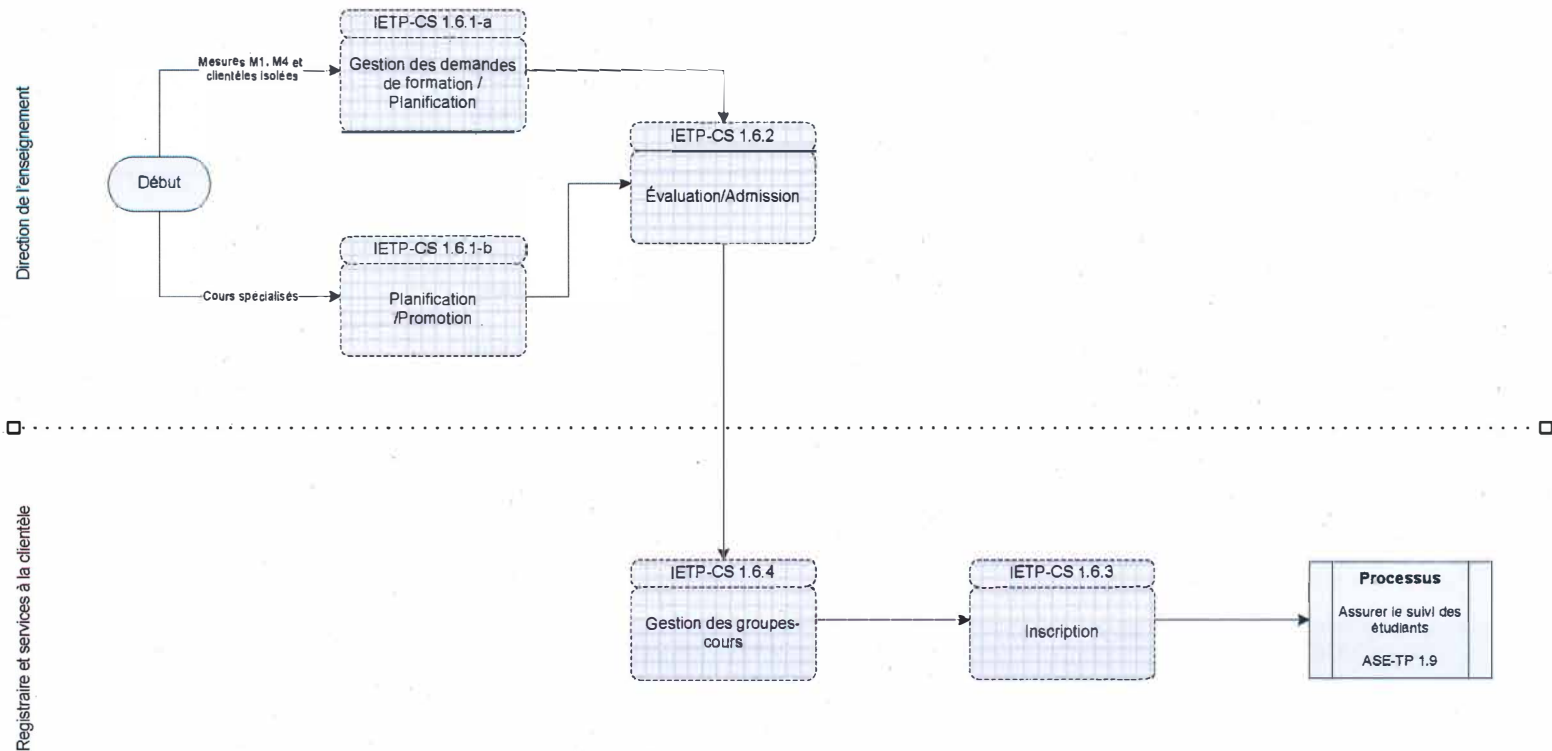
Code processus :		Titre du processus :	
IETP-CS 1.6		Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI – Temps partiel / Cours spécialisés.	
Fréquence de l'activité		À déterminer	
Volumétrie		À déterminer	
Responsables		Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conseillers en francisation.</li> </ul> Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agents de bureau.</li> </ul>	
Sous-processus :			
IETP-CS 1.6.1		Gestion des demandes / Promotion des cours / Planification des séances d'évaluation	
IETP-CS 1.6.2		Évaluation / Admission	
IETP-CS 1.6.3		Inscription	
IETP-CS 1.6.4		Gestion des groupes-cours	

## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b><i>IETP-CS 1.6 : Inscrire les étudiants au temps complet - Cours spécialisés.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documents annexes
- <b><i>IETP-CS 1.6.1 : Gestion des demandes / Promotion / Planification.</i></b>	- ND.	- <i>Directive et procédures « modalités d'application pour les cours spécialisés de francisation » (maj. 1<sup>er</sup> septembre 2009).</i>
- <b><i>IETP-CS 1.6.2 : Évaluation/ Admission.</i></b>	- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008);	
- <b><i>IETP-CS 1.6.3 : Inscription.</i></b>	- Directive et procédures « demande du numéro d'assurance sociale à l'inscription » (maj. 14 avril 2009).	
- <b><i>IETP-CS 1.6.4 : Gestion des groupes-cours.</i></b>	- Directive et procédures « création de groupes et tâches – Temps partiel » (maj. 14 septembre 2007).	

### 2.3 Diagramme général du processus

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations	Version 1.0	Page 1 de 5
IETP-CS 1.6	Inscrire les étudiants – Temps partiel / Cours spécialisés et Mesures M1, M4 et Clientèles isolées		

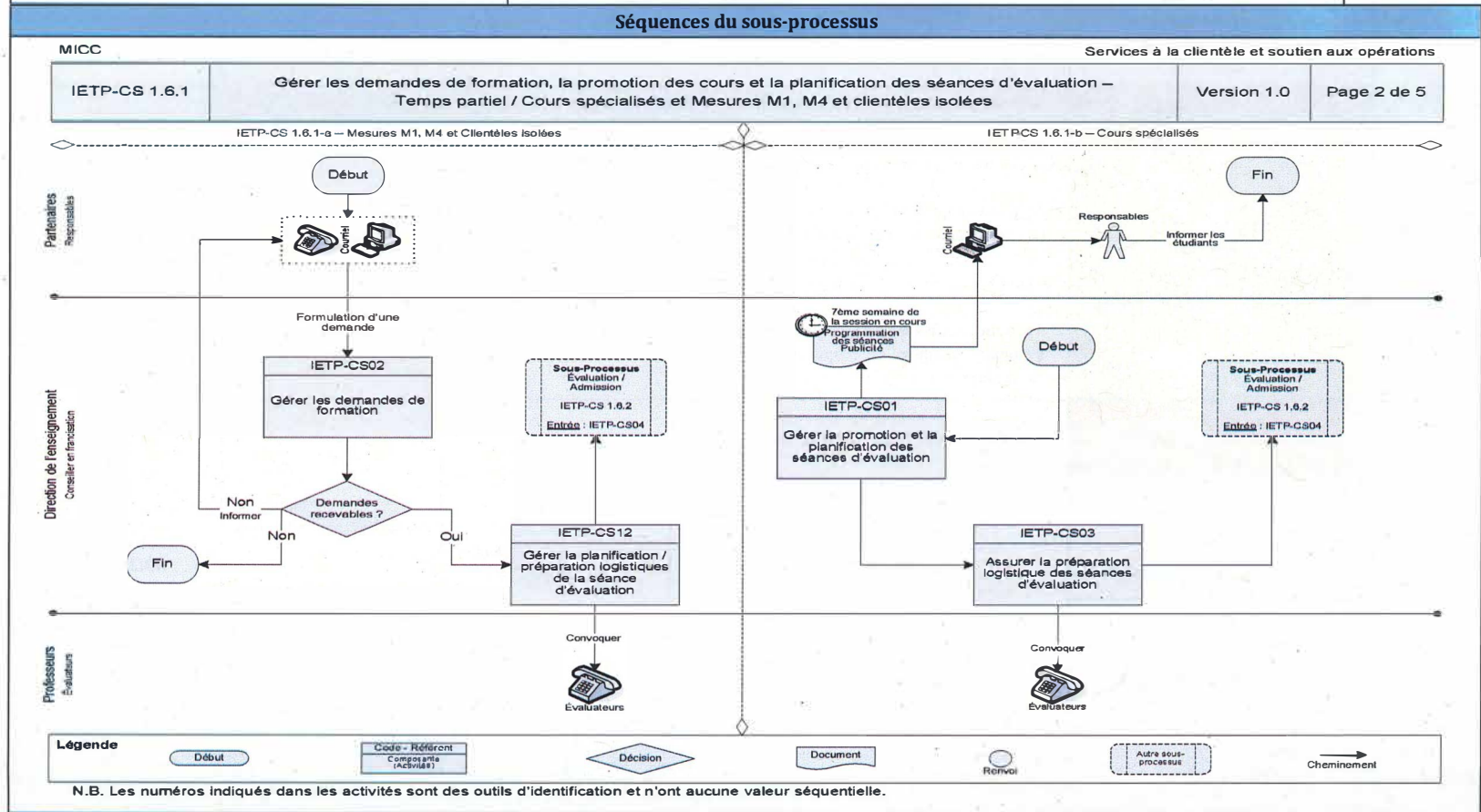


N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETP-CS 1.6.1 : Gérer les demandes de formation, la promotion et la planification des séances d'évaluation.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CS 1.6.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les demandes de formation – Mesures M1, M4 et clientèles isolées.</li> <li>- Assurer la promotion et la planification des sessions d'évaluation – Autres cours spécialisés.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE).

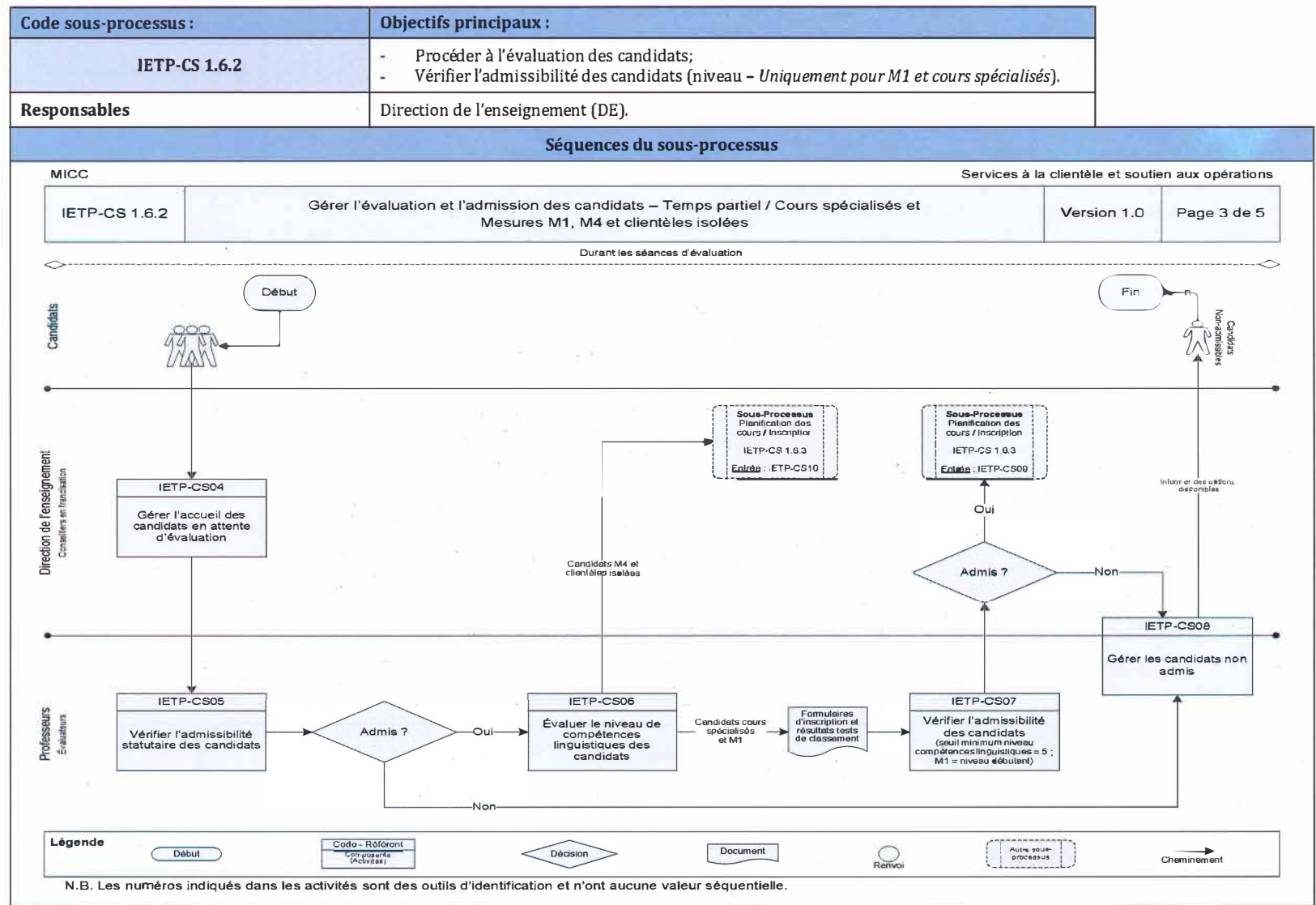


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les demandes de formation et la planification des séances d'évaluation (M1, M4 et clientèles isolées) – IETP-CS 1.6.1-a</b>						
IETP-CS 02	GESTION DEMANDES	Gérer les demandes de formation. Vérifier la recevabilité des demandes.	À la réception d'une demande de la part d'un partenaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recevoir les demandes de formation;</li> <li>◦ Analyser les besoins du demandeur en la matière;</li> <li>◦ S'assurer de la recevabilité de la démarche;               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'informer du nombre de candidats intéressés par la formation;</li> <li>○ S'informer du nombre d'heures de formation envisagé;</li> <li>○ S'assurer de l'admissibilité des candidats.</li> </ul> </li> <li>◦ Possibilité de se déplacer chez le partenaire pour vérification des locaux, etc.</li> </ul>	<p><b>a. Demandes acceptées :</b></p> Planification / Préparation séances – (IETP-CS12)	DE Conseillers en francisation
					<p><b>b. Demandes refusées :</b></p> Aviser le demandeur; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).	
					<b>Fin du sous-processus</b>	
IETP-CS 12	PLANIFICATION / PRÉPARATION SÉANCES	Planifier les séances d'évaluation. Assurer la préparation logistique de la séance d'évaluation.	Gestion demandes – (IETP-CS02)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Le cas échéant, déterminer en collaboration avec le demandeur, les paramètres relatifs à la tenue de la séance d'évaluation (horaire, lieu, etc.);</li> <li>◦ S'assurer de la réservation des locaux pour la session d'évaluation;</li> <li>◦ Déterminer le nombre d'évaluateurs requis;</li> <li>◦ Convoquer, s'il y a lieu, les évaluateurs requis (agents RSC);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – (IETP-CS 1.6.2)	DE Conseillers en francisation  RSC Agents de bureau (uniquement pour convocation des évaluateurs)
<b>Gérer la promotion des cours et la planification des séances d'évaluation (Autres cours spécialisés) – IETP-CS 1.6.1-b</b>						
IETP-CS 01	PROMOTION / PLANIFICATION	Assurer la promotion de la session de cours. Planifier les séances d'évaluation.	Débuter lors de la 7 <sup>me</sup> semaine de la session de formation en cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Planifier la session de cours (heures des cours, lieux de formation, etc.);</li> <li>◦ Planifier en collaboration avec les partenaires les séances d'évaluation;</li> <li>◦ Préparer la publicité nécessaire afin d'assurer la promotion des cours;</li> <li>◦ Transmettre aux organismes partenaires la documentation pertinente précisant notamment :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'offre de cours pour la session à venir;</li> <li>○ La programmation des séances d'évaluation, etc.</li> </ul> </li> </ul>	Programmation des séances et publicité annexe; (Courriel); (→ Responsables partenaires).  Préparation séances – (IETP-CS03)	DE Conseillers en francisation



IETP-CS 03	PRÉPARATION SÉANCES	Assurer la préparation logistique des séances d'évaluations	Promotion / Planification - (IETP-CS01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ S'assurer de la réservation des locaux pour la séance d'évaluation;</li> <li>◦ Déterminer le nombre d'évaluateurs requis;</li> <li>◦ Convoquer les évaluateurs requis (RSC - Agents de bureau);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'évaluation et l'admission des candidats - (IETP-CS 1.6.2)	DE Conseillers en francisation  RSC Agents de bureau (uniquement pour convocation des évaluateurs)
---------------	------------------------	---	--	--	--	--

**3.2 Sous-processus IETP-CS 1.6.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats.**

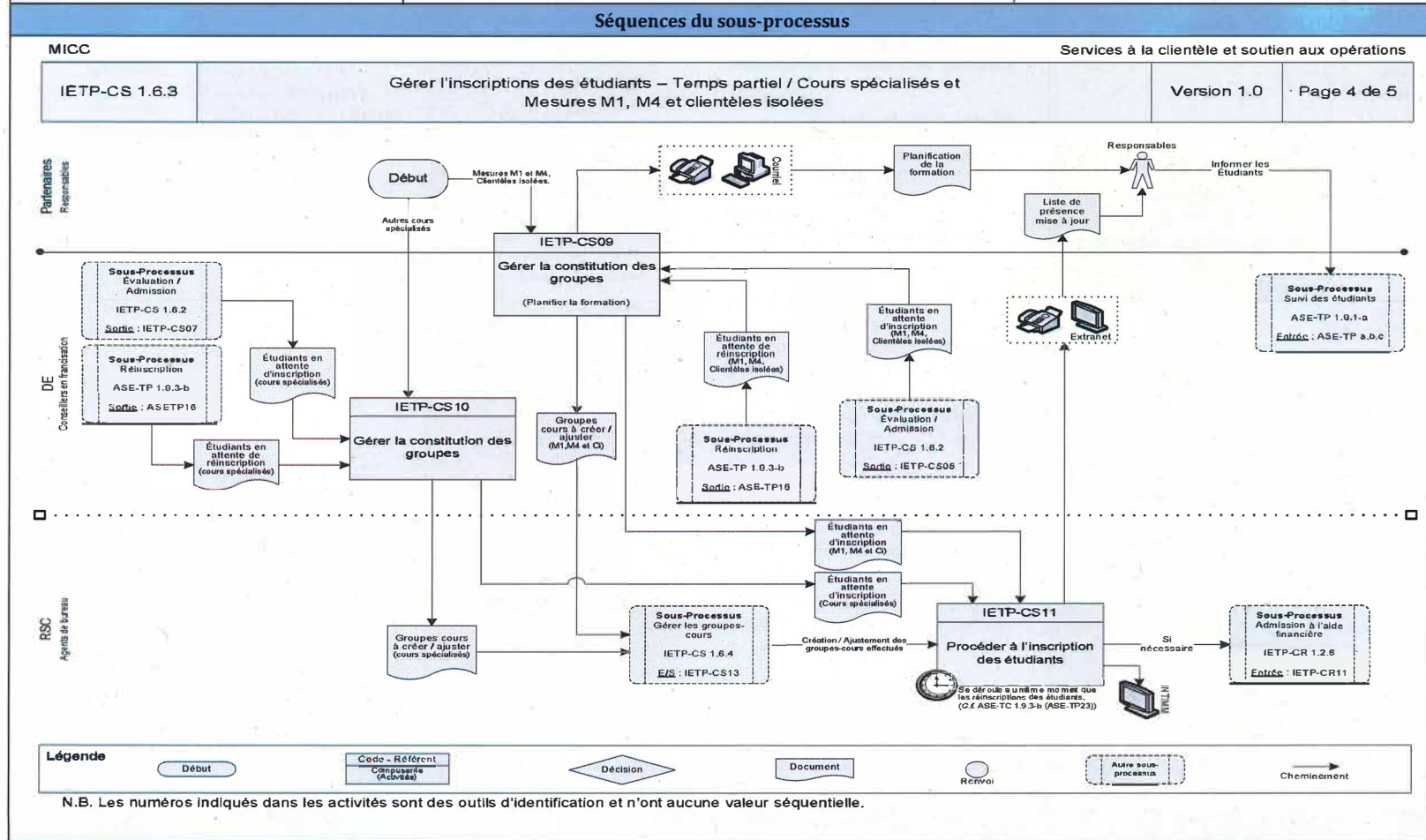


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – IETP-CS 1.6.2</b>						
IETP-CS 04	ACCUEIL / ATTENTE	Gérer l'accueil des candidats se présentant aux séances d'évaluation. Gérer les candidats en attente d'évaluation.	<i>Étudiants en attente d'évaluation.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les candidats;</li> <li>Remettre les formulaires d'inscription aux candidats;</li> <li>Inviter les candidats à remplir les formulaires d'inscription;</li> <li>Gérer les candidats en attente d'évaluation.</li> </ul>	Admissibilité statutaire – (IETP-CS05)	DE Conseillers en francisation
IETP-CS 05	ADMISSIBILITÉ STATUTAIRE	Vérifier l'admissibilité statutaire des candidats au programme PILI - temps partiel.	Accueil / attente – (IETP-CS04)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier les originaux et photocopier les documents d'immigration des candidats;</li> <li>Vérifier la complétude des demandes d'admission;</li> <li>Valider les demandes en fonction des critères d'admissibilité établis par le MICC;</li> <li>Aviser le candidat de son admissibilité ou non.</li> </ul>	<p>a. <b>Candidats admissibles :</b></p> <p>Évaluation – (IETP-CS06)</p> <hr/> <p>b. <b>Candidats non admissibles :</b></p> <p>Information – (IETP-CS08)</p>	PROFESSEURS Évaluateurs
IETP-CS 06	ÉVALUATION	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats.	Admissibilité statutaire – (IETP-CS05)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder aux tests d'évaluation appropriés selon la qualité du candidat et le type de cours visé;</li> <li>Le cas échéant, procéder aux corrections des tests de classement;</li> <li>Déterminer le type de cours approprié;</li> <li>Renseigner les champs du formulaire d'inscription indiqués;</li> <li>S'il y a lieu, transmettre les évaluations au conseiller en francisation présent.</li> </ul>	<p>a. <b>Candidats M4 et clientèles isolées :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CS 1.6.3)</p> <hr/> <p>b. <b>Autres candidats :</b></p> <p>Admissibilité niveau – (IETP-CS07)</p>	PROFESSEURS Évaluateurs
IETP-CS 07	ADMISSIBILITÉ NIVEAU	Vérifier l'admissibilité des candidats aux cours spécialisés – Temps partiel (admissibilité de niveau).	<p><i>À la réception des résultats d'évaluation</i></p> <hr/> <p>Évaluation – (IETP-CS06)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'admissibilité des étudiants en fonction du niveau de compétences linguistiques établi (seuil minimal =5 pour les cours spécialisés, = débutant pour les cours M1);</li> <li>Regrouper les dossiers des candidats admis par niveau;</li> <li>Préparer les listes des étudiants en attente d'inscription;</li> </ul>	<p>a. <b>Candidats admissibles :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CS 1.6.3)</p> <hr/> <p>b. <b>Candidats non admissibles :</b></p> <p>Information – (IETP-CS08)</p>	<p><i>Selon les cas</i></p> <p>DE Conseillers en francisation</p> <p>PROFESSEURS Évaluateurs</p>

IETP-CS 08	INFORMATION	<p><u>Gérer les cas des étudiants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dont le niveau de connaissances linguistiques est insuffisant pour permettre une inscription aux cours de français spécialisés temps partiel.</li> <li>- Qui ne sont pas admissibles à de tels cours (non admissibles statutaires).</li> </ul>	<p><i>Cas spécifiques des candidats non admissibles (statut et niveau)</i></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Admissibilité statutaire – (IETP-CS05)</p> <p>Admissibilité niveau – (IETP-CS07)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Informer sur les options disponibles;</li> <li>- <u>Selon les cas :</u></li> <li>◦ Informer le candidat des cours proposés par les commissions scolaires;</li> <li>◦ Recommander le candidat à un autre partenaire;</li> <li>◦ Etc.</li> </ul>	<p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p><i>Selon les cas</i></p> <p>DE Conseillers en francisation PROFESSEURS Évaluateurs</p>
---------------	-------------	---	--	---	-------------------------------------	---

**3.3 Sous-processus IETP-CS 1.6.3 : Gérer la planification de la formation et l'inscription des étudiants.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CS 1.6.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier les formations (mesures M1, M4 et clientèles isolées);</li> <li>- Gérer la constitution des groupes;</li> <li>- Procéder à l'inscription des étudiants.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).

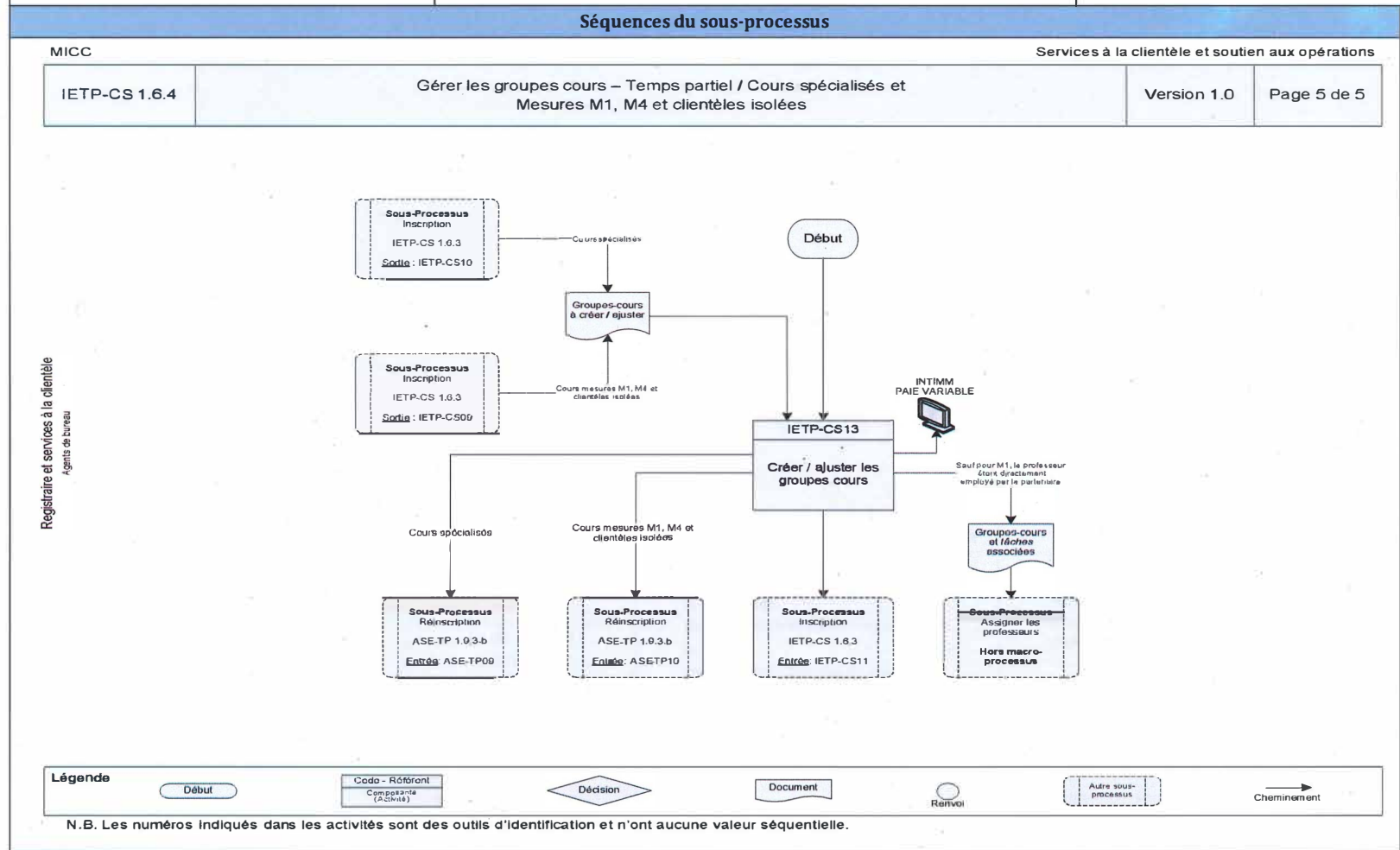


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la planification de la formation (mesures M1, M4 et clientèles isolées) et l'inscription des étudiants – IETP-CS 1.6.3</b>						
IETP-CS 09	CONSTITUTION GROUPES / PLANIFICATION FORMATION  (Mesures M1, M4 et clientèles isolées)	Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire/réinscrire.  Planifier la formation.	<i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i>  <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – (IETP-CS 1.6.2)</i> <i>Étudiants en attente d'inscription</i>  <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-b)</i> <i>Étudiants en attente de réinscription</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Constituer les groupes d'étudiants en tenant compte :               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ des niveaux de compétences linguistiques établis;</li> <li>◦ du nombre d'étudiants en attente;</li> <li>◦ du nombre de groupes disponibles;</li> <li>◦ du nombre maximal d'étudiants par groupe, etc.</li> </ul> </li> <li>◦ Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>◦ Planifier la session de cours (heures des cours, lieu de formation, etc.);</li> <li>◦ Valider la planification en collaboration avec le responsable de la formation chez le partenaire;</li> <li>◦ Transmettre les formulaires d'inscription et les documents requis aux agents de bureau – RSC indiqués.</li> </ul>	<div style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #d9ead3; padding: 5px; text-align: center;"> <b>VERS autre sous-processus →</b>            Gérer les groupes-cours – (IETP-CS 1.6.4)         </div> Planification de la formation; (courriel ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).  Inscription – (IETP-CS11)	DE Conseillers en francisation
IETP-CS 10	CONSTITUTION GROUPES  (Autres cours spécialisés)	Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire/réinscrire.	<i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i>  <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'évaluation et l'admission des candidats – (IETP-CS 1.6.2)</i> <i>Étudiants en attente d'inscription</i>  <b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-b)</i> <i>Étudiants en attente de réinscription</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Constituer les groupes d'étudiants en tenant compte :               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ des niveaux de compétences linguistiques établis;</li> <li>◦ du nombre d'étudiants en attente;</li> <li>◦ du nombre de groupes disponibles;</li> <li>◦ du nombre maximal d'étudiants par groupe, etc.</li> </ul> </li> <li>◦ Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>◦ Transmettre les formulaires d'inscription et les documents requis aux agents de bureau – RSC indiqués.</li> </ul>	<div style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #d9ead3; padding: 5px; text-align: center;"> <b>VERS autre sous-processus →</b>            Gérer les groupes-cours – (IETP-CS 1.6.4)         </div> Inscription – (IETP-CS11)	DE Conseillers en francisation

<p>IETP-CS 11</p>	<p>INSCRIPTION</p>	<p>Procéder à l'inscription des étudiants.</p>	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer les groupes-cours – (IETP-CS 1.6.4) <i>Création / ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <p>Se déroule au même moment que la période de réinscription (Cf. ASE-TP 1.9.3-b).</p> <p><i>Étudiants en attente d'inscription.</i></p> <p>Constitution groupes / Planification formation – (IETP-CS09) Constitution groupes – (IETP-CS10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Procéder à la saisie des renseignements nominatifs au système INTIMM;</li> <li>◦ Le cas échéant, inscrire effectivement les candidats aux activités de formation – INTIMM;</li> <li>◦ Informer les conseillers concernés des mouvements;</li> <li>◦ Publier les listes de présences mises à jour (extranet) ou les transmettre aux organismes n'y ayant pas accès (candidats inscrits et non admissibles).</li> </ul>	<p><i>Si nécessaire</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission à l'aide financière – (IETP-CR 1.2.6)</p> <p>Listes de présence; (Télécopieur ou extranet); (→ Responsables partenaires).</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.9.1-a)</p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
-----------------------	--------------------	--	--	--	---	---------------------------------

### 3.4 Sous-processus IETP-CS 1.6.4 : Gérer les groupes-cours

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETP-CS 1.6.4	- Créer / Ajuster les groupes-cours.
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).





Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes-cours – Création / Ajustement – IETP-CS 1.6.4</b>						
IETP-CS 12	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPES COURS	Créer / ajuster les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p>Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CS 1.6.3)</p> <p><i>Groupes-cours à créer / ajuster</i></p> <hr/> <p>Planification formation / Constitution groupes – (IETP-CS09)</p> <p>Constitution groupes – (IETP-CS10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ Créer les groupes-cours nécessaires - INTIMM;</li> <li>◦ S'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> </ul> </li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés – PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Assurer le suivi des créations avec l'agent responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p>Sauf pour M1, le professeur étant directement employé par le partenaire</p> <p><b>VERS autre sous-processus → complémentaire</b></p> <p><i>Processus externe</i> Assigner les professeurs</p> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CS 1.6.3)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-b)</p>	RSC Agents de bureau

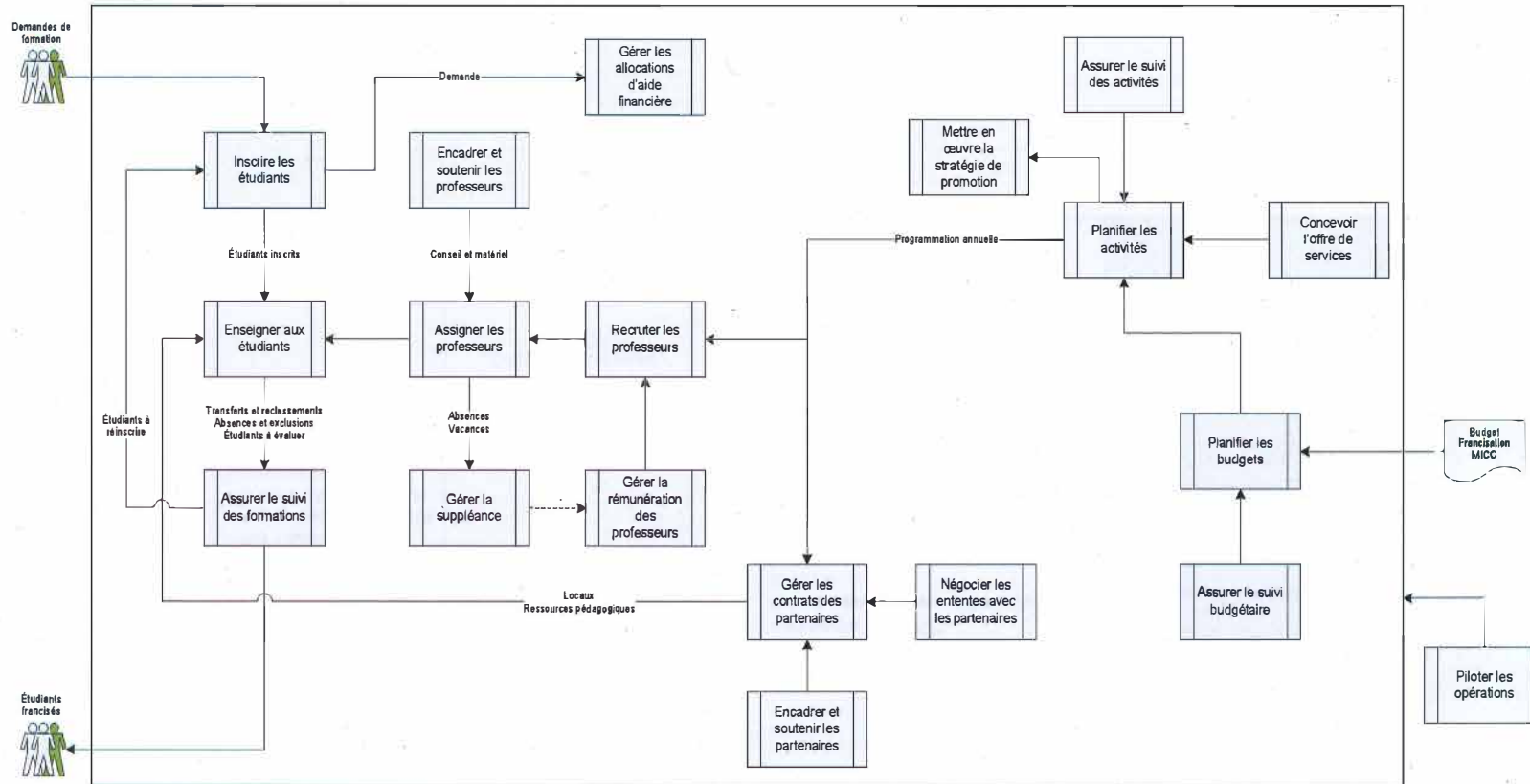
4 Annexes

4.1 Annexe 1 - Cartographie - « Mettre en œuvre l'offre de services »

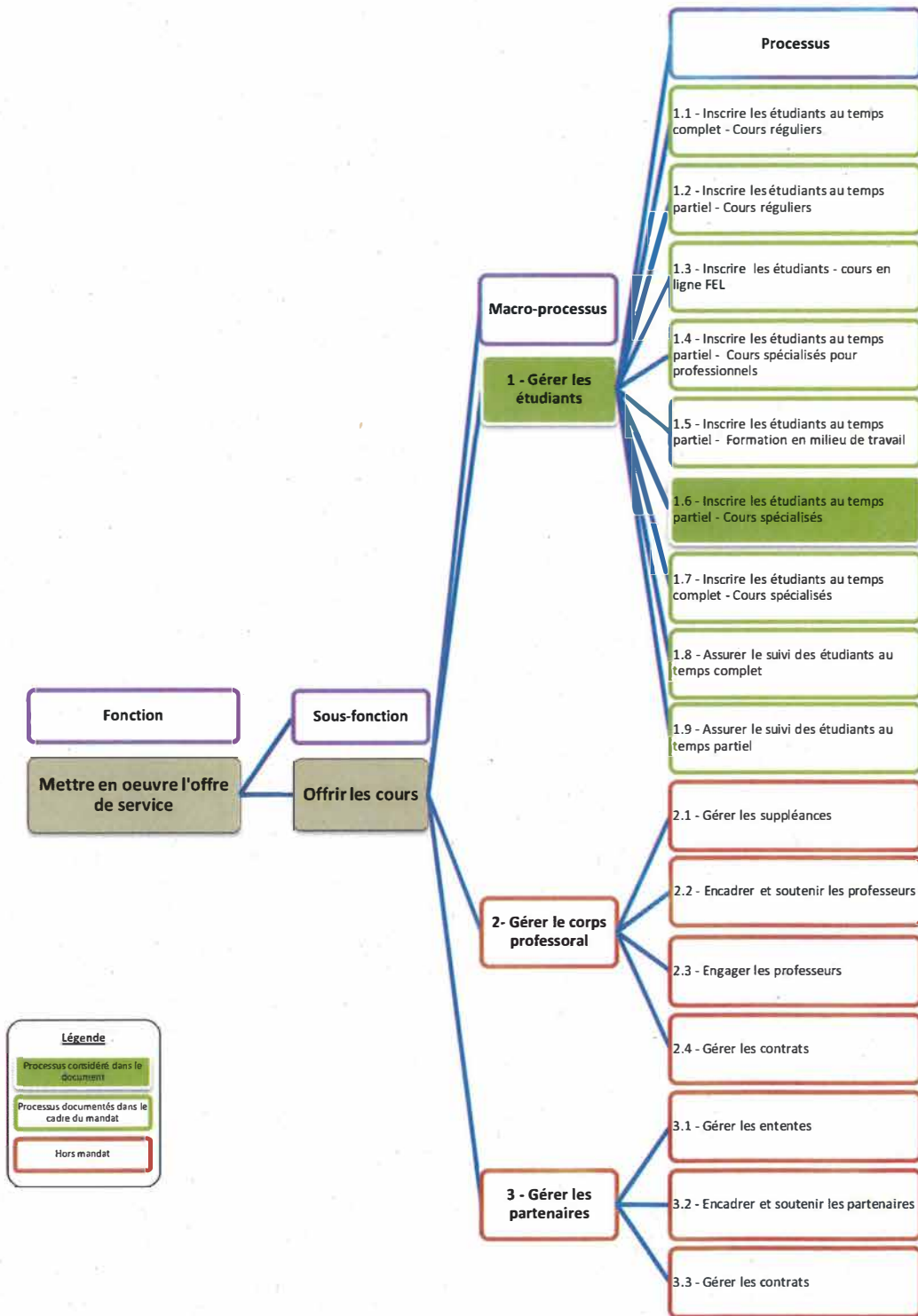
MICC

DSCSO - Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF - « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE XI**

### **INSCRIRE LES ÉTUDIANTS AU TEMPS COMPLET – COURS SPÉCIALISÉS (IETC-CS 1.7)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-05-07	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail, suite entrevue de renseignement : - Amir Ansari.
2010-05-13	0.2	J.P. Santos	Version pour validation
2010-05-25	0.3	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de validation : - Amir Ansari.
2010-05-31	0.4	J.P. Santos	Modifications suite entrevue de vérification ; - Amir Ansari.
2010-06-04	0.5	J.P. Santos	Version pré-finale.
2010-06-11	1.0	J.P. Santos	Version finale prévue au mandat.

**Table des matières**

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....</b>	<b>191</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>192</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D'AFFAIRES.....</b>	<b>193</b>
2.1 Description du processus.....	193
2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires.....	194
2.3 Diagramme général du processus.....	195
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>196</b>
3.1 Sous-processus IETC-CS 1.7.1 : Gérer la promotion des cours et la planification des séances d'évaluation. 196	
3.2 Sous-processus IETC-CS 1.7.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats.....	198
3.3 Sous-processus IETC-CS 1.7.3 : Gérer l'inscription des étudiants.....	200
3.4 Sous-processus IETC-CS 1.7.4 : Gérer les groupes-cours.....	202
<b>4 ANNEXES.....</b>	<b>204</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services ».....	204
4.2 Annexe 1 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	205

## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Inscrire les étudiants au temps complet - Cours spécialisés » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les dossiers des étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés seront également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- o Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- o Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- o Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus ; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie préliminaire » et l'annexe 2 « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.



## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

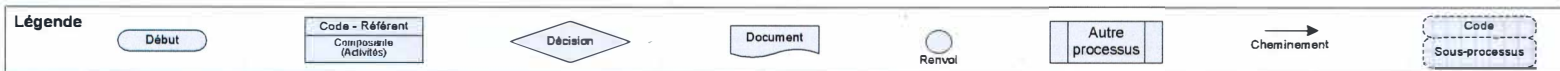
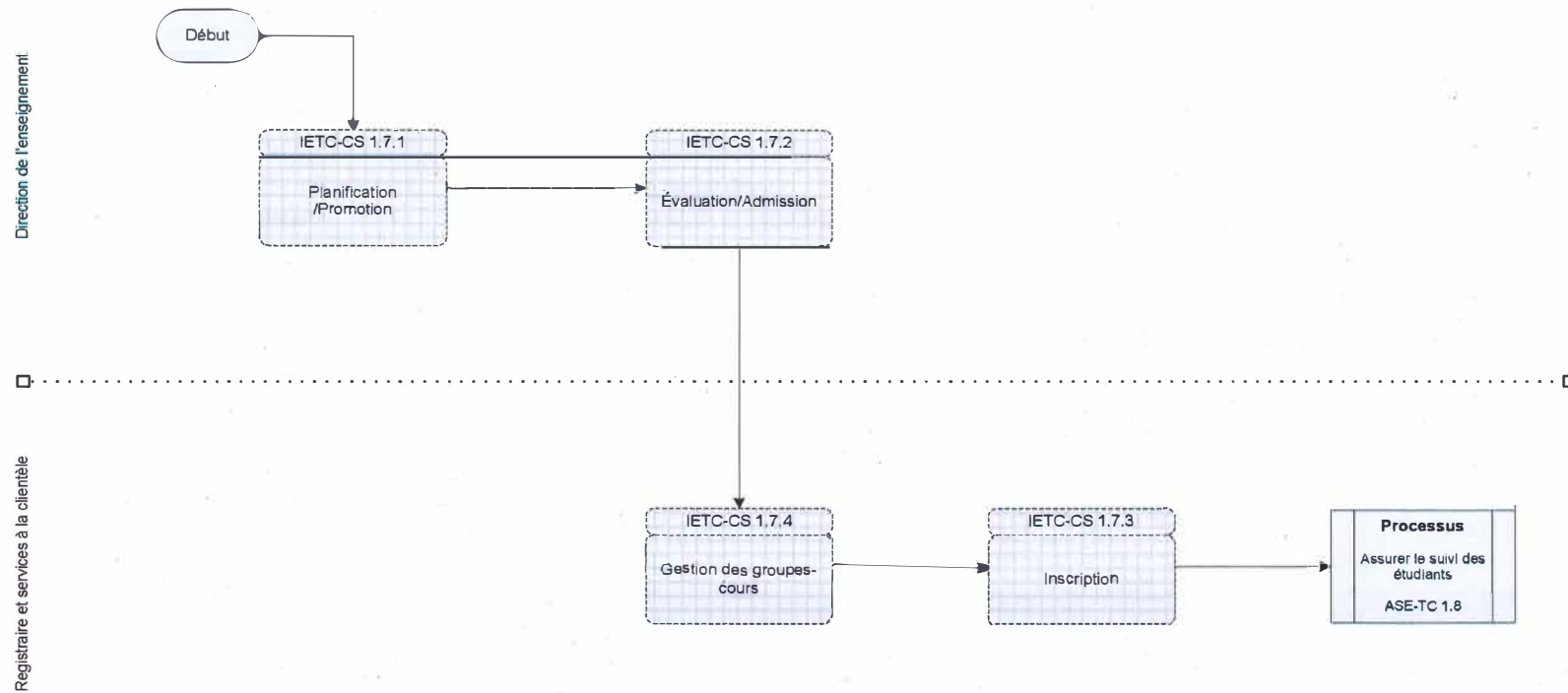
Code processus :	Titre du processus :
IETC-CS 1.7	Inscrire les étudiants au programme de francisation PILI - Temps complet / Cours spécialisés.
Fréquence de l'activité	À déterminer
Volumétrie	À déterminer
Responsables	<p>Direction de l'enseignement (DE), dont principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conseillers en francisation.</li> </ul> <p>Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agents de bureau.</li> </ul>
Sous-processus :	
IETC-CS 1.7.1	<p>Promotion des cours / Planification des séances d'évaluation <i>(Français écrit FÉC uniquement)</i> <i>(Français oral FOR géré par responsable UQAM - « Projet pilote »)</i></p>
IETC-CS 1.7.2	<p>Évaluation / Admission <i>(Français écrit FÉC uniquement)</i> <i>(Français oral FOR géré par responsable UQAM - « Projet pilote »)</i></p>
IETC-CS 1.7.3	Inscription
IETC-CS 1.7.4	Gestion des groupes-cours

## 2.2 Politiques, objectifs et assises réglementaires

Processus	Politiques et programmes	
<b><i>IETC-CS 1.7 : Inscrire les étudiants au temps complet - Cours spécialisés.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants - PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants - PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
Dont, sous-processus :	Directives et procédures	Documents annexes
- <b><i>IETC-CS 1.7.1 : Promotion / Planification.</i></b>	- ND.	- Aide mémoire – Procédures français écrit – Temps complet – Montréal (maj. session automne 2010).
- <b><i>IETC-CS 1.7.2 : Évaluation/ Admission.</i></b>	- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).	
- <b><i>IETC-CS 1.7.3 : Inscription.</i></b>	- Directive et procédures « admission, inscription à une activité de formation et détermination de l'aide financière » (maj. 8 juillet 2008).	
- <b><i>IETC-CS 1.7.4 : Gestion des groupes-cours.</i></b>	- Directive et procédures « création de groupes et tâches » (maj. 13 septembre 2007).	

**2.3 Diagramme général du processus**

MICC		Services à la clientèle et soutien aux opérations	
IETC-CS 1.7	Inscrire les étudiants – Temps complet / Cours spécialisés	Version 1.0	Page 1 de 5

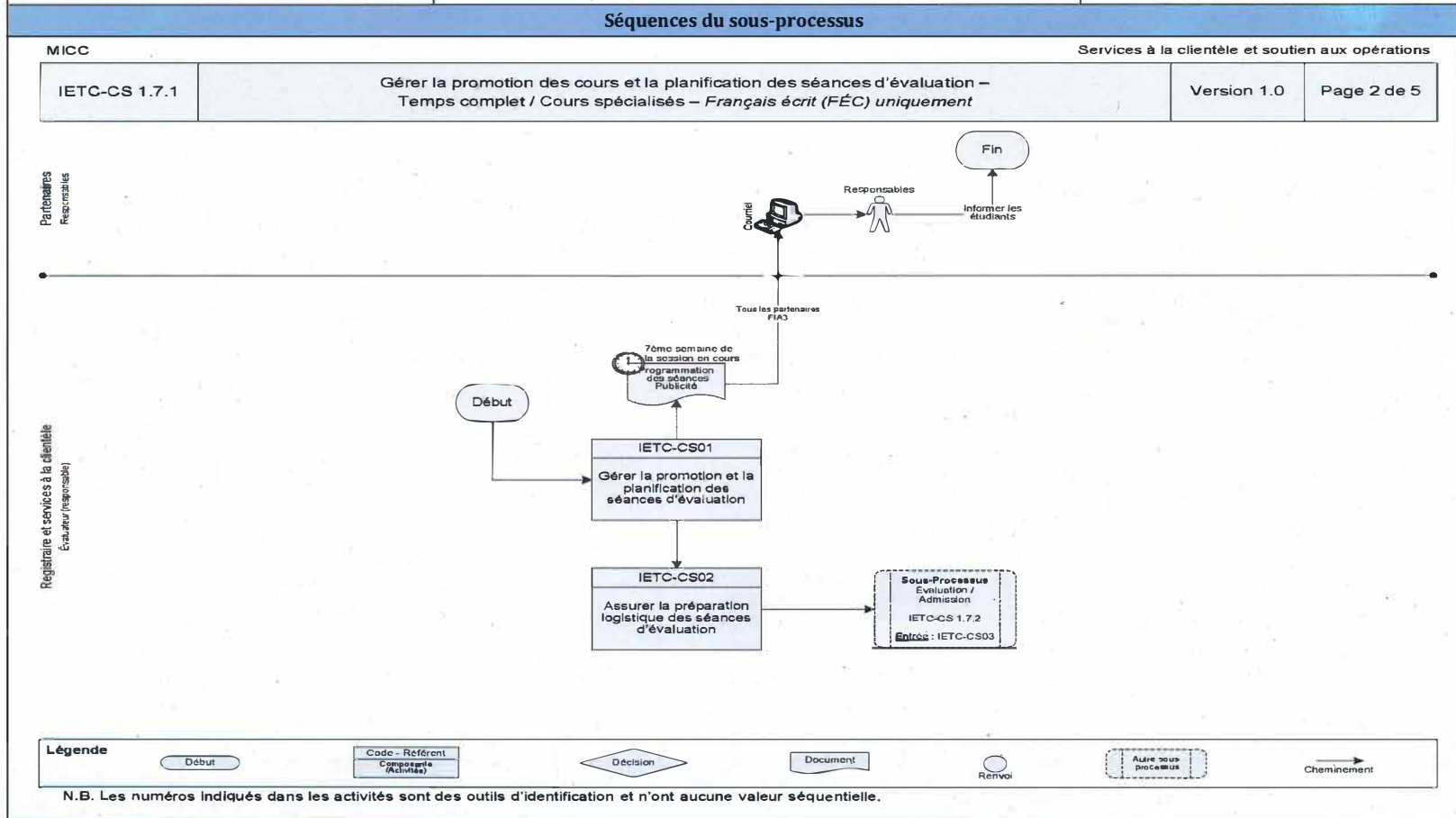


N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus IETC-CS 1.7.1 : Gérer la promotion des cours et la planification des séances d'évaluation.

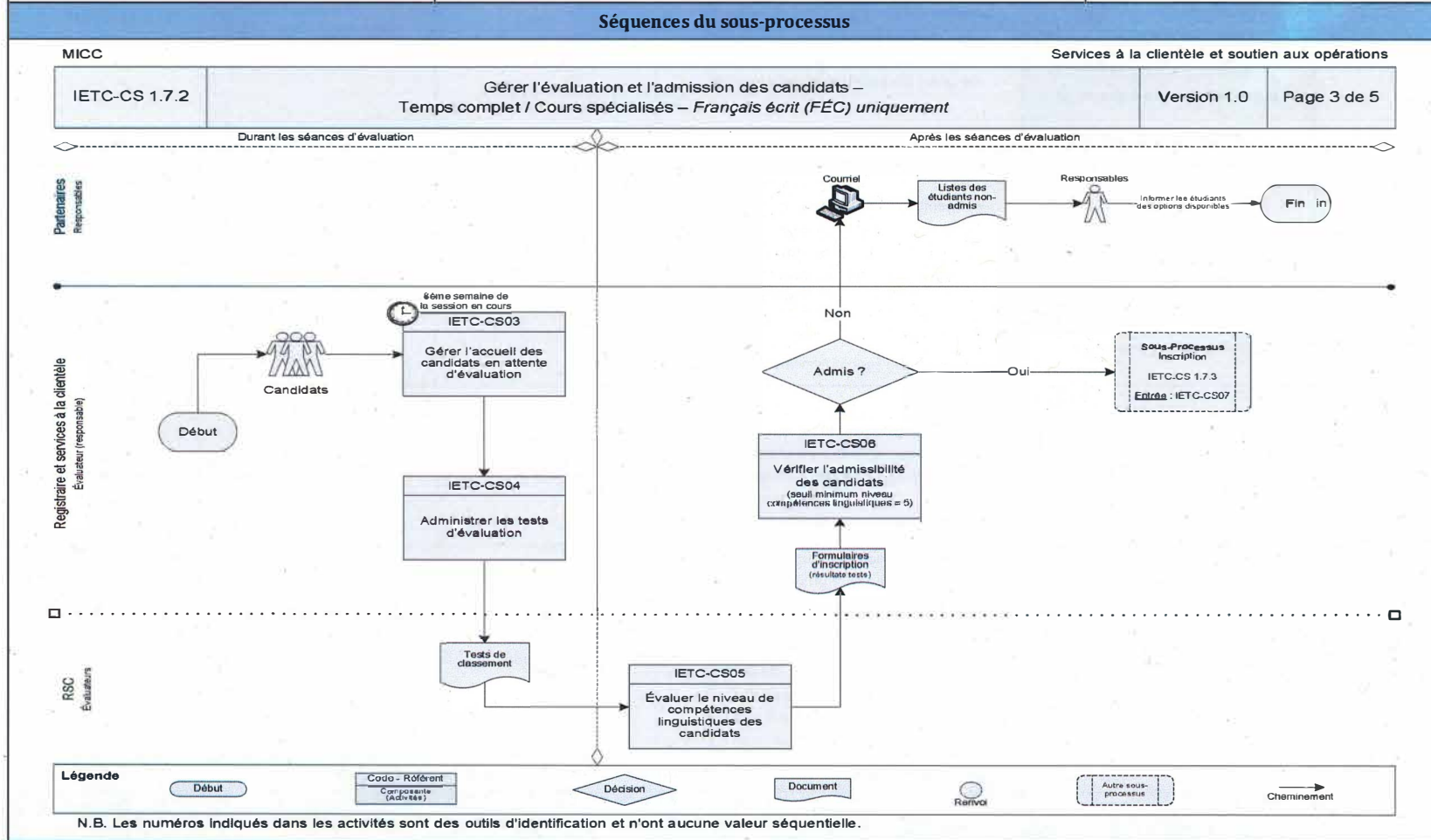
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CS 1.7.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la promotion des sessions de cours;</li> <li>- Planifier les sessions d'évaluation.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la promotion des cours et la planification des séances d'évaluation – IETC-CS 1.7.1</b>						
IETC-CS 01	PROMOTION / PLANIFICATION	Assurer la promotion de la session de cours. Planifier les séances d'évaluation.	<i>Début lors de la 7<sup>ème</sup> semaine de la session de formation en cours</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Planifier la session de cours (heures des cours, lieux de formation, etc.);</li> <li>◦ Planifier en collaboration avec les partenaires les séances d'évaluation;</li> <li>◦ Préparer la publicité nécessaire afin d'assurer la promotion des cours;</li> <li>◦ Transmettre aux organismes partenaires la documentation pertinente précisant notamment :               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ L'offre de cours pour la session à venir;</li> <li>◦ La programmation des séances d'évaluation, etc.</li> </ul> </li> </ul>	Programmation des séances et publicité annexe; (Courriel); (→ Responsables partenaires).  Préparation séances – (IETC-CS02)	RSC Évaluateur (responsable)
IETC-CS 02	PRÉPARATION SÉANCES	Assurer la préparation logistique des séances d'évaluations		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Convoquer au besoin un nombre suffisant d'agents de bureau pour participer à la surveillance des examens;</li> <li>◦ S'assurer de la réservation des locaux pour la session d'évaluation (CÉGEP du Vieux-Montréal ou Marie-Victorin);</li> <li>◦ Préparer le matériel nécessaire à la tenue des séances.</li> </ul>	<b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations – (IETC-CS 1.7.2)	RSC Évaluateur (responsable)

**3.2 Sous-processus IETC-CS 1.7.2 : Gérer l'évaluation et l'admission des candidats.**

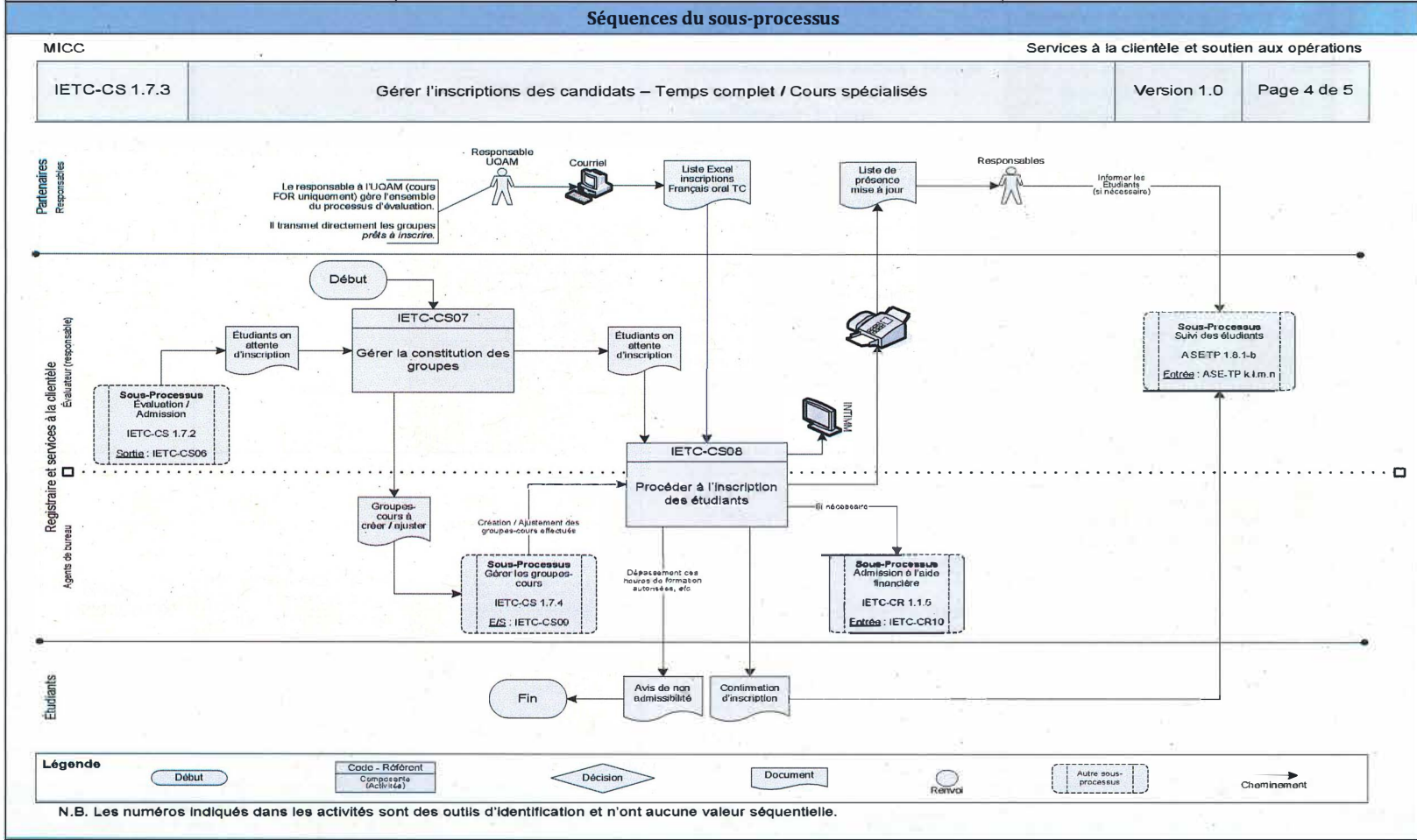
<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CS 1.7.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder à l'évaluation des candidats;</li> <li>- Vérifier l'admissibilité des candidats (admissibilité de niveau).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'évaluation et l'admission des candidats - Français écrit uniquement (FÉC) - IETC-CS 1.7.2</b>						
IETC-CS 03	ACCUEIL	Gérer l'accueil des candidats se présentant aux séances d'évaluation. Gérer les candidats en attente d'évaluation.	<i>Étudiants en attente d'évaluation.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les candidats;</li> <li>Noter la participation des étudiants sur les listes de présence (par institution d'attache);</li> <li>Informers les étudiants relativement aux cours spécialisés temps complet (horaires, dates, lieux, etc.);</li> <li>Informers les étudiants quant à la procédure d'annonce des résultats.</li> </ul>	Administration tests - (IETC-CS04)	RSC Évaluateur (responsable)
IETC-CS 04	ADMINISTRATION TESTS	Administrer les tests de classement.	Accueil - (IETC-CS03)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inviter les étudiants à s'installer dans les locaux réservés;</li> <li>Distribuer les questionnaires adéquats;</li> <li>Assurer la surveillance des examens;</li> <li>Transmettre les questionnaires aux évaluateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tests de classement; (en personne); (→ Évaluateurs RSC).</li> </ul> Évaluation - (IETC-CS05)	RSC Évaluateur (responsable) (Principal) Agents de bureau (Secondaire)
IETC-CS 05	ÉVALUATION	Évaluer le niveau de compétences linguistiques des candidats.	<i>À la réception des tests de classement</i> ----- Administration tests - (IETC-CS04)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder aux corrections des tests de classement;</li> <li>Évaluer le niveau de compétences linguistiques des étudiants;</li> <li>Consigner le niveau linguistique de l'étudiant (formulaire d'évaluation/classement);</li> <li>Transmettre les résultats d'évaluation au responsable en titre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats Tests de classement; (en personne); (→ Évaluateur - responsable).</li> </ul> Admissibilité niveau - (IETC-CS06)	RSC Évaluateurs
IETC-CS 06	ADMISSIBILITÉ NIVEAU	Vérifier l'admissibilité des candidats aux cours spécialisés - Temps complet (admissibilité de niveau).	<i>À la réception des résultats d'évaluation</i> ----- Évaluation - (IETC-CS05)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'admissibilité des étudiants en fonction du niveau de compétences linguistiques établi (seuil minimal =5);</li> <li>Préparer les listes des étudiants en attente d'inscription;</li> <li>Transmettre la liste des étudiants non admis aux responsables des institutions partenaires.</li> </ul>	<b>a. Candidats admissibles :</b> VERS autre sous-processus → Gérer l'inscription des candidats - (IETC-CS 1.7.3) <b>b. Candidats non admissibles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listes des étudiants non admis; (Courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> Fin du sous-processus	RSC Évaluateur (responsable)

**3.3 Sous-processus IETC-CS 1.7.3 : Gérer l'inscription des étudiants.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CS 1.7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la constitution des groupes;</li> <li>- Procéder à l'inscription des candidats admis.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).

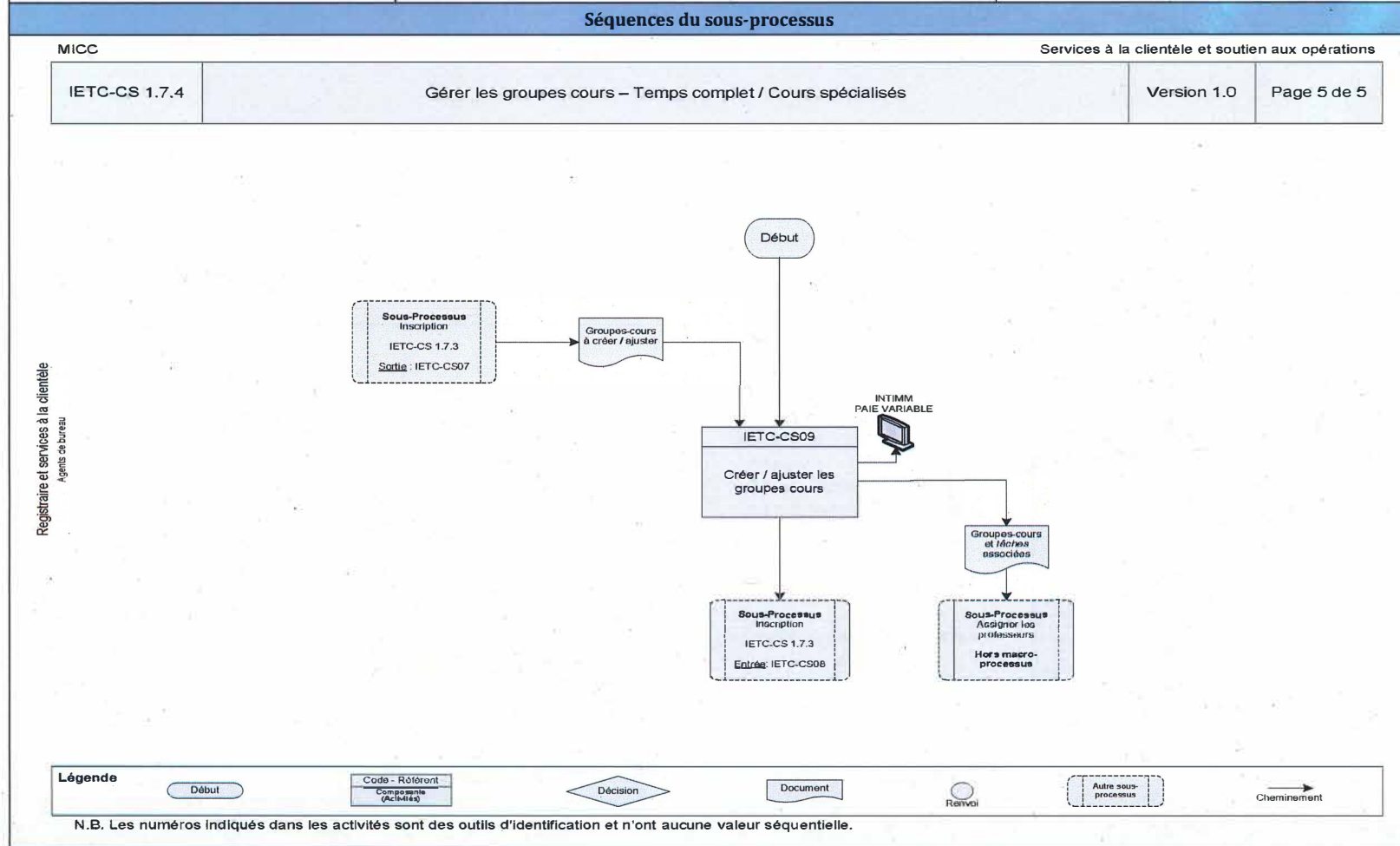




Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer l'inscription des étudiants - IETC-CS 1.7.3</b>						
IETC-CS 07	CONSTITUTION GROUPES	Assurer la préparation des groupes d'étudiants à inscrire/réinscrire.	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer les évaluations / admissions des candidats - (IETC-CS 1.7.3)</p> <p><i>Étudiants en attente d'inscription</i></p> <hr/> <p><i>Suite à la tenue des séances d'évaluation.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Constituer les groupes d'étudiants en tenant compte :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ des niveaux de compétences linguistiques établis;</li> <li>▫ du nombre d'étudiants en attente;</li> <li>▫ du nombre de groupes disponibles;</li> <li>▫ du nombre maximal d'étudiants par groupe, etc.</li> </ul> </li> <li>◦ Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>◦ Transmettre les listes d'inscription à l'agent du RSC compétent.</li> </ul>	<p>Inscription - (IETC-CS08)</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les groupes cours - (IETC-CS 1.7.4)</p>	RSC Évaluateur (responsable)
IETC-CS 08	INSCRIPTION	Procéder à l'inscription des étudiants.	<p><b>Sous-processus complémentaire</b> Gérer les groupes-cours - (IETC-CS 1.7.4)</p> <p><i>Création / ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente d'inscription.</i></p> <hr/> <p><b>Nota bene :</b> <i>Le responsable francisation à l'UQAM constitue lui-même les groupes</i></p> <p><i>Listes d'inscription - cours de français oral temps complet</i></p> <hr/> <p>Constitution groupes - (IETC-CS07)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Blocage automatique d'INTIMM : si dépassement du nombre maximal d'heures de formation autorisée, fermer le dossier et envoyer une lettre explicative de non admissibilité (idem pour résident ou citoyen depuis plus de 5 ans);</li> <li>◦ Vérifier si l'étudiant n'est pas déjà inscrit à une autre activité de formation, si tel est le cas, appeler l'étudiant et confirmer son choix de formation;</li> <li>◦ Procéder s'il y a lieu à la saisie des renseignements - INTIMM;</li> <li>◦ Inscrire effectivement le candidat à l'activité de formation précisée - INTIMM;</li> <li>◦ Transmettre les renseignements pertinents aux responsables des institutions partenaires ((RSC → Conseillers → Responsables);</li> <li>◦ Confirmer les inscriptions aux étudiants (RSC).</li> </ul>	<p><i>Si nécessaire</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'aide financière - (IETC-CR 1.1.5)</p> <hr/> <p><b>a. Étudiants inscrits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de présence; (Télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> <li>- Avis - Confirmation d'inscription; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants - (ASE-TC 1.8.1-b)</p> <hr/> <p><b>b. Étudiants non inscrits</b> (dépassement des heures max. de formation, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - non admissible; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <hr/> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau (Principal)  Évaluateur (responsable) (Secondaire)

### 3.4 Sous-processus IETC-CS 1.7.4 : Gérer les groupes-cours

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
IETC-CS 1.7.4	- Créer / ajuster les groupes-cours.
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les groupes-cours – Création/Ajustement – IETC-CS 1.7.4</b>						
IETC-CS09	CRÉATION / AJUSTEMENT DES GROUPES COURS	Créer / ajuster les groupes-cours nécessaires à la tenue de la session de formation à venir.	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p>Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CSP 1.7.3)</p> <p><i>Groupes-cours à créer / ajuster</i></p> <p>Constitution groupes – (IETP-CSP07)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Créer un numéro de partenaire si celui-ci n'existe pas – INTIMM;</li> <li>◦ Créer les groupes-cours nécessaires - INTIMM;</li> <li>◦ S'il y a lieu :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- fusionner ou retrancher les groupes-cours nécessaires;</li> </ul> </li> <li>◦ Créer la tâche correspondante pour chacun des groupes créés - PAIE VARIABLE;</li> <li>◦ Assurer le suivi des créations avec l'agent responsable de l'octroi des contrats.</li> </ul>	<p><b>VERS autre sous-processus → complémentaire</b></p> <p><i>Processus externe</i> Assigner les professeurs</p> <p><i>Hors macro-processus</i></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'inscription des étudiants – (IETP-CSP 1.7.3)</p>	RSC Agents de bureau

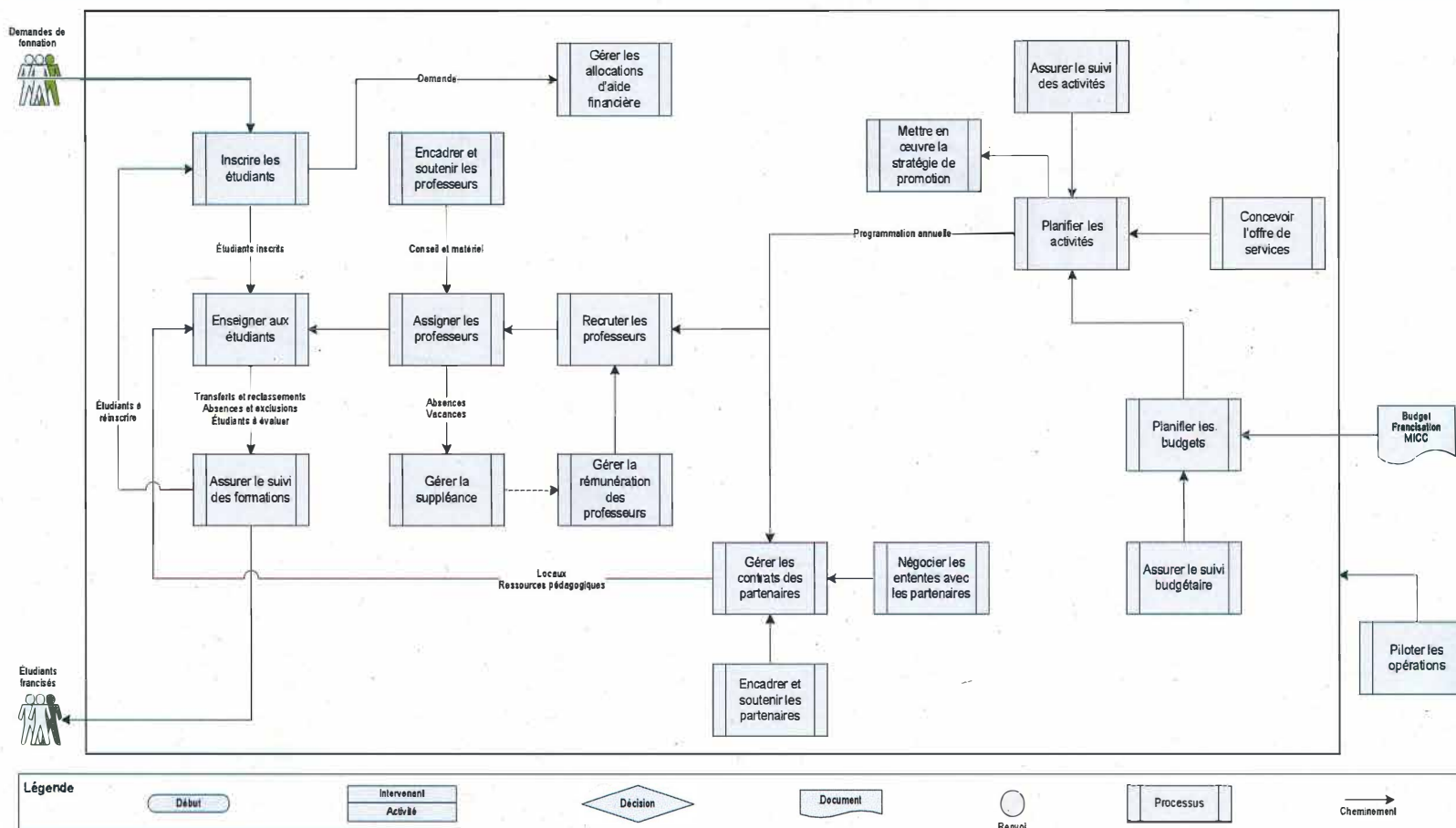
4 Annexes

4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »

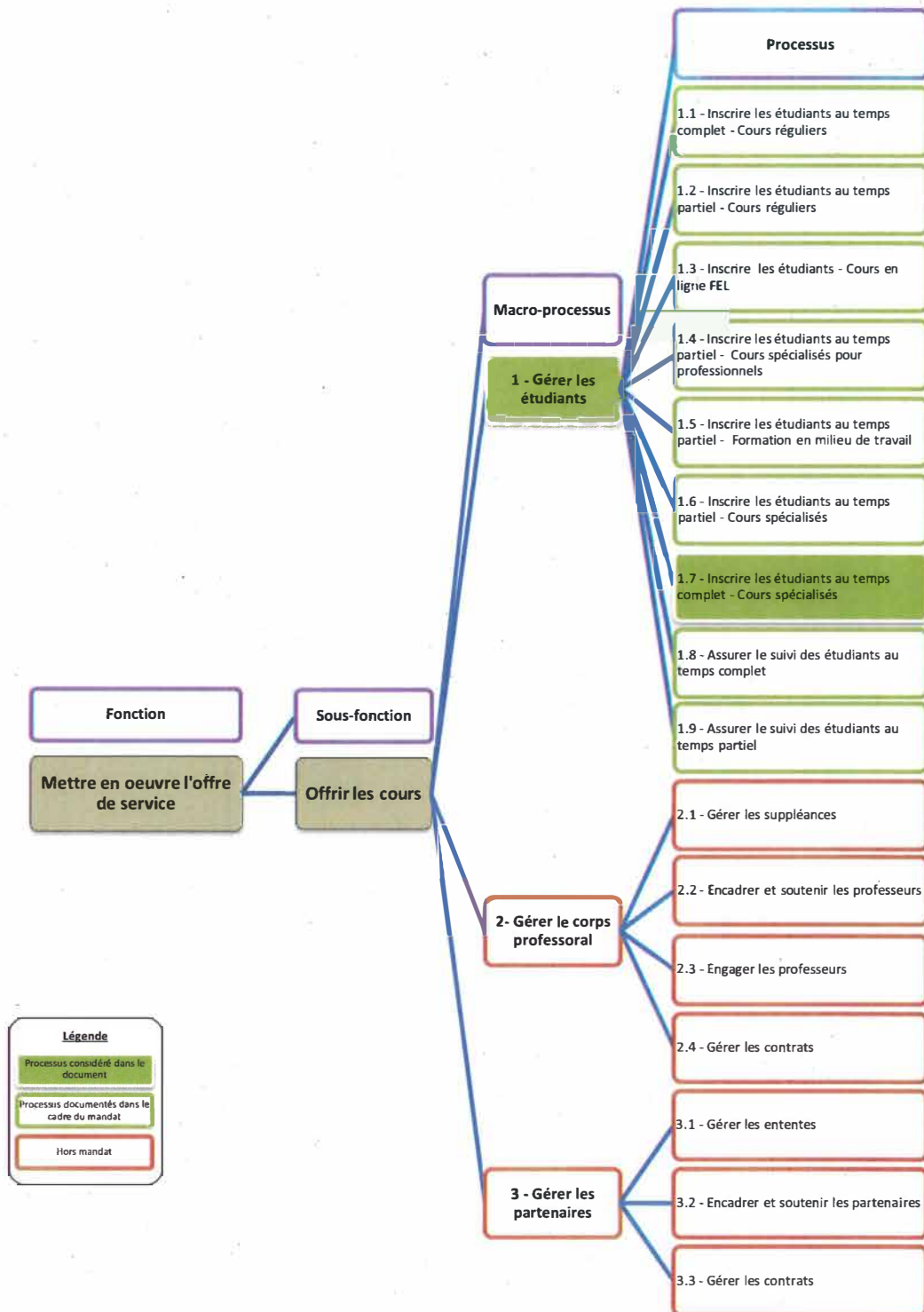
MICC

DSCSO – Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 1 - Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE XII**

### **ASSURER LE SUIVI DES ÉTUDIANTS AU TEMPS COMPLET – COURS RÉGULIERS ET SPÉCIALISÉS (ASE-TC 1.8)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-03-26	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail.
2010-04-14	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-22	0.3	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de validation : <ul style="list-style-type: none"><li>- Lucie Vaillancourt;</li><li>- Monica Benites;</li><li>- Amir Ansari.</li></ul>
2010-05-17	0.5	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de vérification : <ul style="list-style-type: none"><li>- Lucie Vaillancourt;</li><li>- Monica Benites;</li><li>- Amir Ansari.</li></ul>
2010-05-26	0.6	J.P.Santos	Version pré-finale.
2010-06-09	1.0	J.P.Santos	Version finale prévue au mandat.

**Table des matières**

<b>DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS</b> .....	<b>209</b>
<b>1 MISE EN CONTEXTE</b> .....	<b>210</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES</b> .....	<b>211</b>
2.1 Description du processus.....	211
2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires.....	212
2.3 Diagramme général du processus.....	213
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS</b> .....	<b>214</b>
3.1 Sous-processus ASE-TC 1.8.1 : Gérer les mouvements de clientèle (début de session).....	214
3.1.1 Sous-processus ASE-TC 1.8.1-a : Cours réguliers.....	214
3.1.2 Sous-processus ASE-TC 1.8.1-b : Cours spécialisés.....	218
3.2 Sous-processus ASE-TC 1.8.2 : Assurer le suivi de l’assiduité durant la session de formation.....	222
3.3 Sous-processus ASE-TC 1.8.3 : Gérer la réinscription des étudiants – <i>Cours réguliers uniquement</i> .....	225
3.4 Sous-processus ASE-TC 1.8.4 : Gérer les évaluations sommatives des étudiants – <i>Cours réguliers uniquement</i> .....	228
3.5 Sous-processus ASE-TC 1.8.5 : Assurer le suivi de l’aide financière.....	231
3.6 Sous-processus ASE-TC 1.8.6 : Gérer les plaintes soumises par les étudiants.....	233
<b>4 ANNEXES</b> .....	<b>236</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie DGF – « Mettre en œuvre l’offre de services ».....	236
4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	237



## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

Le processus « Assurer le suivi des étudiants au temps complet – Cours réguliers et spécialisés » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il renvoie ainsi au macro-processus « Gérer les dossiers des étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie DGF » et l'annexe 2 - « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

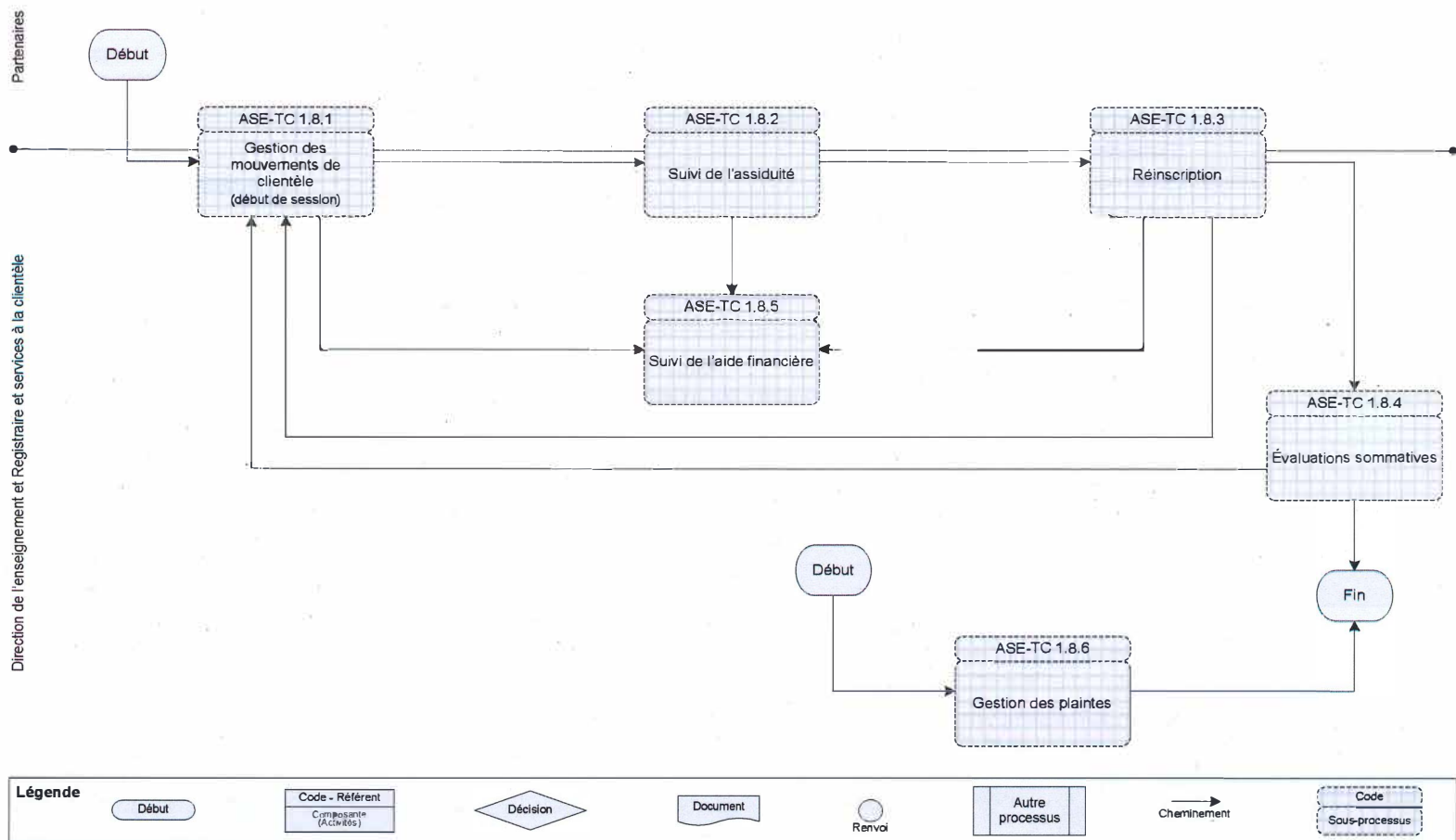
<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
ASE-TC 1.8	Assurer le suivi des étudiants au temps complet – Cours réguliers et spécialisés.
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	<p>Direction de l'enseignement (DE), dont principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillers en francisation.</li> </ul> <p>Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents de bureau.</li> </ul> <p>Partenaires.</p>
<b>Codes :</b>	<b>Composantes :</b>
ASE-TC 1.8.1	Gestion des mouvements de clientèle – Début de session
- ASE-TC 1.8.1-a	<i>Pour les cours réguliers uniquement</i>
- ASE-TC 1.8.1-b	<i>Pour les cours spécialisés uniquement</i>
ASE-TC 1.8.2	Suivi de l'assiduité
ASE-TC 1.8.3	Réinscription ( <i>cours réguliers uniquement</i> )
ASE-TC 1.8.4	Évaluations sommatives ( <i>cours réguliers uniquement</i> )
ASE-TC 1.8.5	Suivi de l'aide financière
- ASE-TC 1.8.5-a	<i>Déclencher le versement des allocations.</i>
- ASE-TC 1.8.5-b	<i>Assurer le recouvrement des trop payés.</i>
ASE-TC 1.8.6	Gestion des plaintes

## 2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires

Sous-processus	Politiques et programmes	
<b>ASE-TC 1.8 : Assurer le suivi des étudiants – Temps complet.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Protocole d'entente portant sur les services de francisation des immigrants entre le ministère de la Solidarité sociale, Emploi-Québec et le MICC.</li> </ul>	
Dont :	Directives et procédures	Documents annexes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TC 1.8.1 : Gestion des mouvements de clientèle. (Début de session).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Directive et procédures</i> « suivi de la clientèle MESS » (maj. 31 mars 2008);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « CÉGEP » (version préliminaire) (maj. 27 mai 2005);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2008-2009 » (maj. 11 janvier 2008);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2009-2011 » (version préliminaire);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « professeurs du MICC » (maj. 15 octobre 2007).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TC 1.8.2 : Suivi de l'assiduité.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « gestion de l'assiduité des étudiants » (maj. décembre 2008);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TC 1.8.3 : Réinscription.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « réinscription d'un étudiant » (maj. 1<sup>er</sup> avril 2008);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TC 1.8.4 : Évaluations sommatives.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TC 1.8.5 : Suivi de l'aide financière.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « remboursement ou non-paiement frais de garde pour les périodes d'arrêt de formation » (maj. 18 mars 2009);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE 1.8.6 : Gestion des plaintes.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	

### 2.3 Diagramme général du processus

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations	Version 1.0	Page 1 de 8
ASE-TC 1.8	Assurer le suivi des étudiants – Temps complet / Cours réguliers et spécialisés		



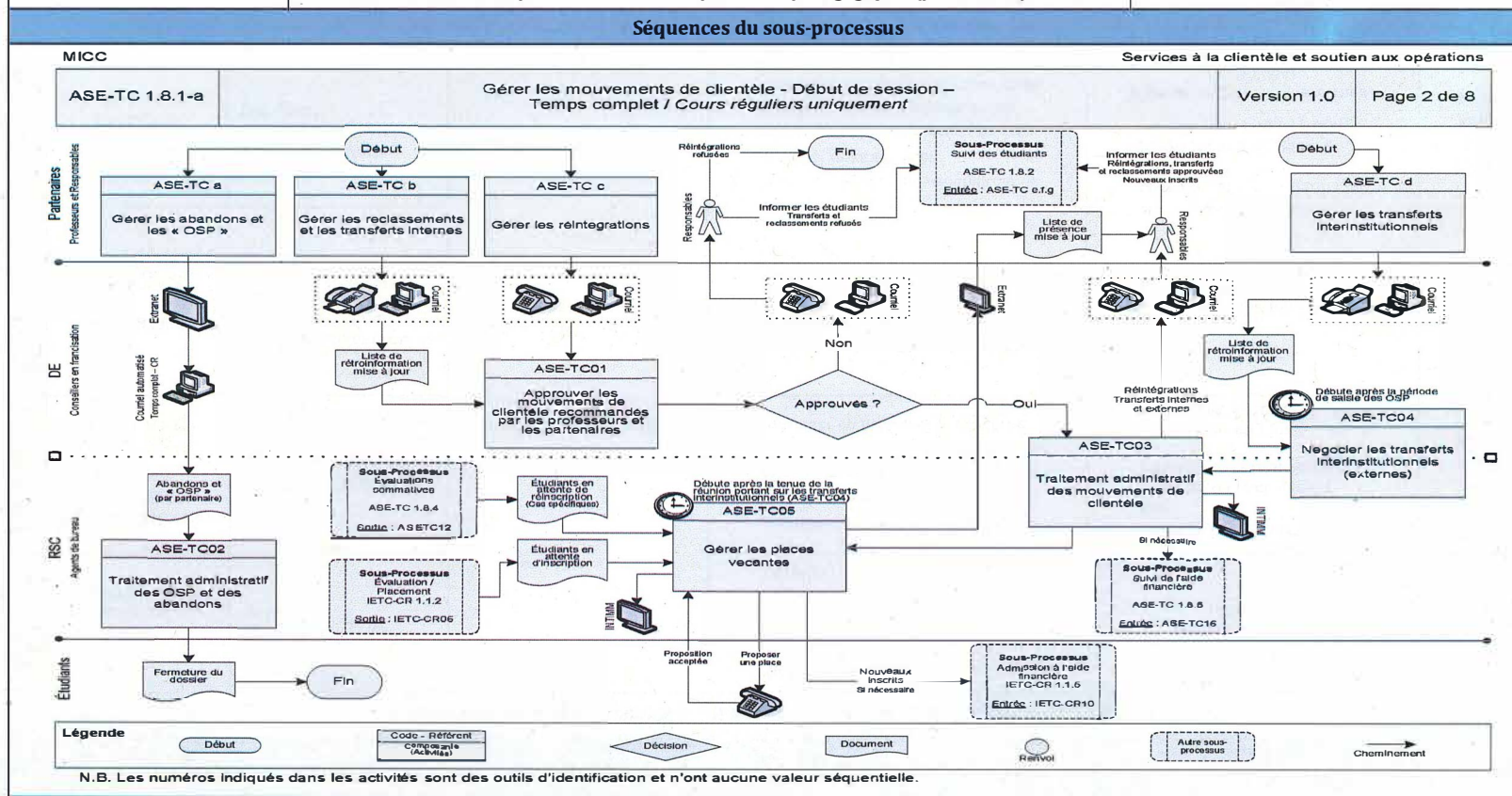
N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus ASE-TC 1.8.1 : Gérer les mouvements de clientèle (début de session).

##### 3.1.1 Sous-processus ASE-TC 1.8.1-a : Cours réguliers.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TC 1.8.1-a</b> <i>Cours réguliers</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les « OSP » et les abandons;</li> <li>- Gérer les reclassements et transferts (internes et interinstitutionnels).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – Cours réguliers – ASE-TC 1.8.1-a</b>						
ASE-TC a	OSP <i>Équivalent - ASE-TC a</i> <i>Équivalents - ASE-TP a et k</i>	Gérer les OSP et les abandons.	<i>Début de la session de formation</i>  <i>Selon les délais prescrits</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Saisir les « omissions de se présenter » (OSP) dans l'extranet (absence lors des 2 premiers jours);</li> <li>◦ Saisir les abandons des candidats - Extranet.</li> </ul>	Traitement extranet – (ASE-TC02)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC b	RECLASSEMENTS / TRANSFERTS INTERNES <i>Équivalent - ASE-TC n</i> <i>Équivalent - ASE-TP b</i>	Gérer les reclassements et les transferts internes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Identifier les étudiants à reclasser;</li> <li>◦ Transmettre au besoin les listes de rétroinformation mises à jour avec les recommandations de reclassement au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de rétroinformation mises à jour; (Courriel ou télécopieur); (→Conseillers francisation).</li> </ul> Approbation – (ASE-TC01)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC c	RÉINTÉGRATIONS <i>Équivalent - ASE-TC l</i> <i>Équivalents - ASE-TP c et l</i>	Gérer les étudiants qui se sont désistés et qui demandent une réintégration avant la date limite.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Référer l'étudiant au responsable pédagogique de l'établissement partenaire;</li> <li>◦ Consulter le MICC quant à la disponibilité des places.</li> </ul>	Approbation – (ASE-TC01)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC d	TRANSFERTS EXTERNES	Gérer les transferts interinstitutionnels (externes).		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Identifier les étudiants souhaitant un transfert institutionnel;</li> <li>◦ Transmettre les listes précisant les transferts interinstitutionnels aux conseillers en francisation concernés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de rétroinformation mises à jour; (Courriel ou télécopieur); (→Conseillers francisation).</li> </ul> Négociation transferts externes – (ASE-TC04)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques

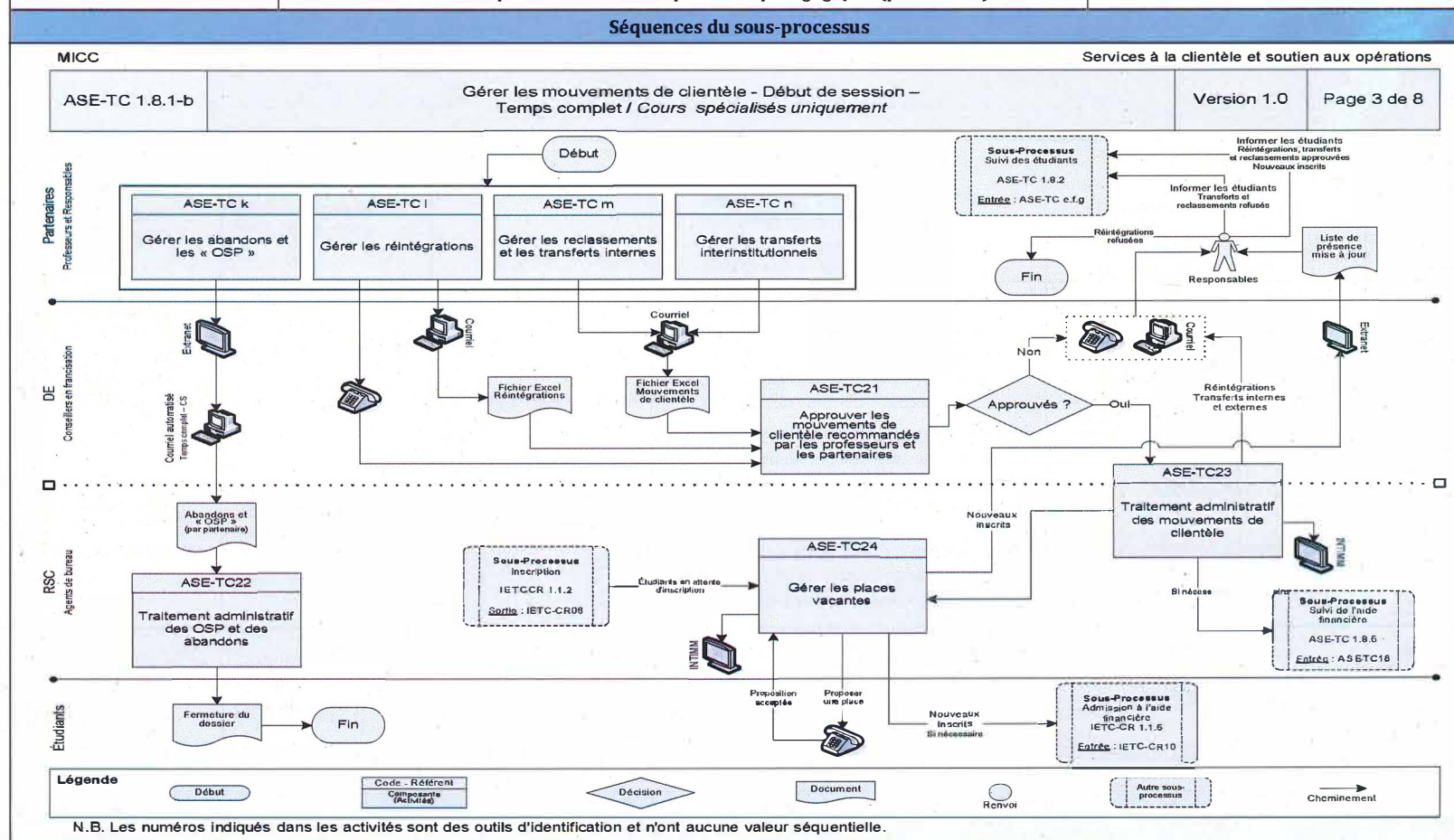
ASE-TC 01	APPROBATION <i>Équivalent - ASE-TC21</i>	Approuver les transferts internes et les reclassements recommandés par les partenaires.	Reclassements / Transferts internes – (ASE-TC b)  Réintégrations – (ASE-TC c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser s'il y a lieu le formulaire de transfert – Motifs du transfert;</li> <li>Le cas échéant, vérifier la faisabilité du transfert, du reclassement, de la réintégration, etc. (disponibilité des places, respect du calendrier pour les entrées différées, etc.);</li> <li>Aviser l'organisme de la décision;</li> <li>Transmettre, s'il y a lieu, les informations pertinentes à l'agent de bureau concerné.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Recommandations approuvées :</u></b></p> <p>Traitement mouvements – (ASE-TC03)</p> <hr/> <p><b>b. <u>Recommandations refusées :</u></b></p> <p>- Avis - Refus; (téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</p> <hr/> <p><b>1. <u>Réintégrations refusées</u></b></p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <hr/> <p><b>2. <u>Transferts et reclassements refusés</u></b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TC 1.8.2)</p>	DE Conseillers en francisation
ASE-TC 02	TRAITEMENT EXTRANET	Procéder aux traitements administratifs des mouvements « OSP » et abandons transmis par EXTRANET.	OSP – (ASE-TC a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fermer le dossier INTIM de l'étudiant;</li> <li>Mettre à jour les listes de présence;</li> <li>Informé, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<p>- Avis – Fermeture dossier; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau
ASE-TC 03	TRAITEMENT MOUVEMENTS <i>Équivalent - ASE-TC26 Équivalents - ASE-TP03 et 23</i>	Procéder aux traitements administratifs des mouvements de clientèle autorisés par les conseillers en francisation.	Approbation – (ASE-TC01)  Négociation transferts externes – (ASE-TC04)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour le dossier INTIM de l'étudiant (agents);</li> <li>Si nécessaire, confirmer les mouvements effectués aux conseillers concernés (agents);</li> <li>Aviser les partenaires des mouvements effectués (conseillers);</li> <li>Informé, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<p>Places vacantes – (ASE-TC05)</p> <hr/> <p><i>Si nécessaire</i> <b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi de l'aide financière – (ASE-TC 1.8.5)</p> <p>- Avis – Mouvements autorisés; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</p> <p>Transferts, réintégration et reclassements approuvés</p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TC 1.8.2)</p>	RSC Agents de bureau (Principal)  DE Conseillers en francisation (Secondaire)



<p>ASE-TC 04</p>	<p>NÉGOCIATION TRANSFERTS EXTERNES</p>	<p>Gérer les transferts interinstitutionnels.</p>	<p><i>Débuté après la période de saisie des OSP</i></p> <hr/> <p>Transferts externes - (ASDF-d)</p>	<p><i>Réunion entre conseillers en francisation, chef de service RSC et chefs d'équipes temps complet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vérifier préalablement le bien-fondé des demandes de transferts externes (conseillers);</li> <li>◦ Négocier les transferts externes en considérant les demandes de la session précédente non répondues et les demandes de la session en cours;</li> <li>◦ Affecter les étudiants dans les groupes adéquats;</li> <li>◦ Transmettre les informations nécessaires au traitement administratif des mouvements autorisés aux agents désignés (conseillers → agents).</li> </ul>	<p>Traitement mouvements - (ASE-TC03)</p>	<p>RSC Chefs d'équipes Technicienne</p> <p>DE Conseillers en francisation</p>
<p>ASE-TC 05</p>	<p>PLACES VACANTES <i>Équivalent - ASE-TC24</i></p>	<p>Gérer les places vacantes. Gérer les mouvements associés aux ajustements des groupes-cours.</p>	<p><i>Débuté seulement après la tenue de la réunion visant les transferts interinstitutionnels (ASE-TC04)</i></p> <hr/> <p>Traitement mouvements - (ASE-TC03)</p> <hr/> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer les évaluations sommatives des étudiants - (ASE-TC 1.8.4)</i> <i>Étudiants en attente de réinscription - Cas spécifiques</i></p> <hr/> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'inscription des étudiants - (IETC-CR 1.1.3)</i> <i>Étudiants en attente d'inscription</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour le dossier INTIMM des étudiants;</li> </ul> <p><u>S'il y a lieu, gérer les places libérées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser la distribution des groupes et les vacances;</li> <li>◦ Appeler les candidats « en attente d'inscription » et leur proposer une des places disponibles;</li> <li>◦ Mettre à jour les dossiers des étudiants (proposition acceptée, appel sans réponse, etc.);</li> <li>◦ Le cas échéant, inscrire effectivement les candidats aux activités de formation - INTIMM;</li> <li>◦ Informer, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<p>Listes de présence mise à jour; (Extranet); (→ Responsables partenaires).</p> <hr/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants - (ASE-TC 1.8.2)</p> <hr/> <p><i>Si nécessaire</i> <b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission à l'aide financière - (IETC-CR 1.1.5)</p>	<p>RSC Agents de bureau</p>

3.1.2 Sous-processus ASE-TC 1.8.1-b : Cours spécialisés.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TC 1.8.1-b</b> <i>Cours spécialisés</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les « OSP » et les abandons;</li> <li>- Gérer les reclassements et transferts (internes et interinstitutionnels).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).



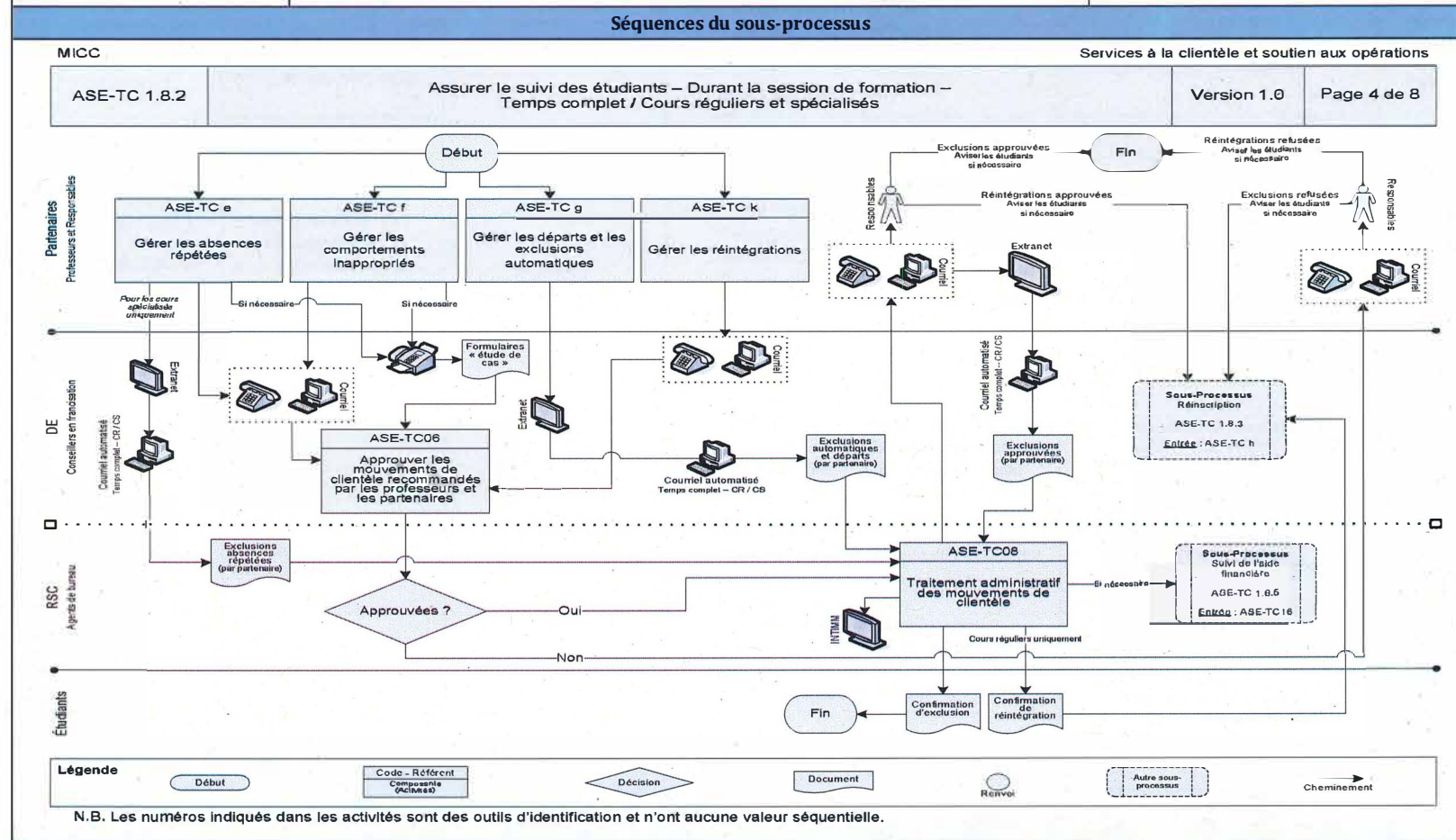
Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – Cours spécialisés – ASE-TC 1.8.1-b</b>						
ASE-TC k	OSP <i>Équivalent - ASE-TC a</i> <i>Équivalents - ASE-TP a et k</i>	Gérer les OSP et les abandons - début de session.	<i>Début de la session de formation</i>  <i>Selon les délais prescrits</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Saisir les « omissions de se présenter » (OSP) dans l'extranet (absence lors des 2 premiers jours);</li> <li>◦ Saisir les abandons des candidats – Extranet.</li> </ul>	Traitement extranet – (ASE-TC22)	PARTENAIRE Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC l	RÉINTÉGRATIONS <i>Équivalent - ASE-TC c</i> <i>Équivalents - ASE-TP c et l</i>	Gérer les étudiants qui se sont désistés et qui demandent une réintégration avant la date limite.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Référer l'étudiant au responsable pédagogique de l'établissement partenaire;</li> <li>◦ Consulter le MICC quant à la disponibilité des places;</li> <li>◦ Au besoin, transmettre fichier « Excel – Liste des mouvements » précisant les réintégrations à l'évaluateur responsable.</li> </ul>	Fichier Excel – Liste des mouvements; (Courriel); (→Évaluateur responsable).  Approbation – (ASE-TC21)	PARTENAIRE Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC m	RECLASSEMENTS / TRANSFERTS INTERNES <i>Équivalent - ASE-TC b</i> <i>Équivalents - ASE-TP b et n</i>	Gérer les reclassements et les transferts internes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Identifier les étudiants à reclasser;</li> <li>◦ Transmettre fichier « Excel – Liste des mouvements » précisant les transferts internes et reclassements à l'évaluateur responsable.</li> </ul>	Fichier Excel – Liste des mouvements; (Courriel); (→Évaluateur responsable).  Approbation – (ASE-TC21)	PARTENAIRE Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC n	TRANSFERTS EXTERNES <i>Équivalent - ASE-TC d</i>	Gérer les transferts interinstitutionnels (externes).		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Identifier les étudiants souhaitant un transfert institutionnel;</li> <li>◦ Transmettre fichier « Excel – Liste des mouvements » précisant les transferts interinstitutionnels à l'évaluateur responsable.</li> </ul>	Fichier Excel – Liste des mouvements; (Courriel); (→Évaluateur responsable).  Approbation – (ASE-TC21)	PARTENAIRE Professeurs Responsables pédagogiques

ASE-TC 21	<b>APPROBATION</b> <i>Équivalent - ASE-TC01</i>	Approuver les transferts internes et les reclassements recommandés par les partenaires.	Transferts externes - (ASE-TC n) Réintégrations - (ASE-TC l) Reclassements / Transferts internes - (ASE-TC m)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser s'il y a lieu le formulaire de transfert - Motifs du transfert;</li> <li>◦ Le cas échéant, vérifier la faisabilité du transfert, du reclassement, de la réintégration, etc. (disponibilité des places, respect du calendrier pour les entrées différées, etc.);</li> <li>◦ Aviser l'organisme de la décision;</li> <li>◦ Transmettre, s'il y a lieu, les informations pertinentes à l'agent de bureau concerné.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Recommandations approuvées :</u></b></p> <p>Traitement mouvements - (ASE-TC23)</p> <hr/> <p><b>b. <u>Recommandations refusées :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Refus; (téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p>1. <b>Réintégrations refusées</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p>2. <b>Transferts et reclassements refusés</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants - (ASE-TC 1.8.2)</p>	DE Conseillers en francisation
ASE-TC 22	<b>TRAITEMENT EXTRANET</b> <i>Équivalent - ASE-TC02</i>	Procéder aux traitements administratifs des mouvements « OSP » et abandons transmis par EXTRANET.	OSP - (ASE-TC k)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fermer le dossier INTIMM de l'étudiant;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de présence;</li> <li>◦ Informer, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Fermeture dossier; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau
ASE-TC 23	<b>TRAITEMENT MOUVEMENTS</b> <i>Équivalent - ASE-TC03</i>	Procéder aux traitements administratifs des mouvements de clientèle autorisés par les conseillers en francisation.	Approbation - (ASE-TC21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour le dossier INTIMM de l'étudiant (agents);</li> <li>◦ Si nécessaire, confirmer les mouvements effectués aux conseillers concernés (agents);</li> <li>◦ Aviser les partenaires des mouvements effectués (conseillers);</li> <li>◦ Informer, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Mouvements autorisés; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Transferts, réintégration et reclassements approuvés</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants - (ASE-TC 1.8.2)</p> <p style="text-align: center;"><i>Si nécessaire</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi de l'aide financière - (ASE-TC 1.8.5)</p> <p style="text-align: center;">Places vacantes - (ASE-TC24)</p>	RSC Agents de bureau (Principal) DE Conseillers en francisation (Secondaire)

<p>ASE-TC 24</p>	<p>PLACES VACANTES <i>Équivalent - ASE-TC05</i></p>	<p>Gérer les places vacantes.  Gérer les mouvements associés aux ajustements des groupes-cours.</p>	<p>Traitement mouvements - (ASE-TC23)</p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer l'inscription des étudiants - (IETC-CR 1.1.2)</i> <i>Étudiants en attente d'inscription</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour le dossier INTIMM des étudiants;</li> </ul> <p><u>S'il y a lieu, gérer les places libérées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser la distribution des groupes et les vacances;</li> <li>◦ Appeler les candidats « en attente d'inscription » et leur proposer une des places disponibles;</li> <li>◦ Mettre à jour les dossiers des étudiants (proposition acceptée, appel sans réponse, etc.);</li> <li>◦ Le cas échéant, inscrire effectivement les candidats aux activités de formation - INTIMM;</li> <li>◦ Informer, s'il y a lieu, Emploi-Québec.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de présence mise à jour; (Extranet); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants - (ASE-TC 1.8.2)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer l'admission à l'aide financière - (IETC-CR 1.1.5)</p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
----------------------	---	---	--	--	---	---------------------------------

**3.2 Sous-processus ASE-TC 1.8.2 : Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
ASE-TC 1.8.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler l'assiduité des étudiants;</li> <li>- Gérer les comportements inappropriés et les réintégrations.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).



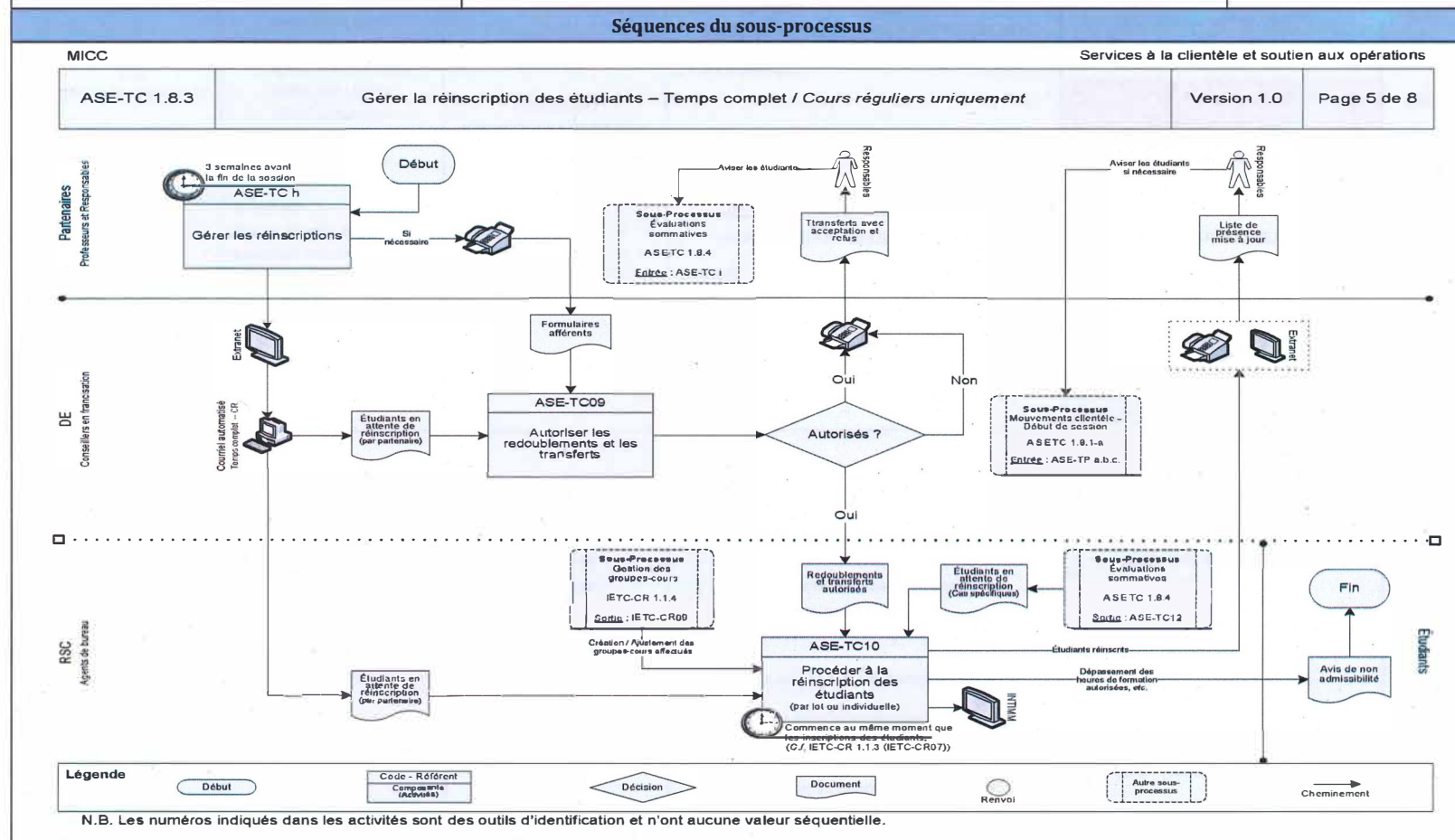
Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation – ASE-TC 1.8.2</b>						
ASE-TC e	ASSIDUITÉ <i>Équivalents - ASE-TP d, l et n</i>	Gérer les étudiants dont les absences sont répétées.	<i>Durant la session de formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Inscrire les absences des étudiants – formulaire de rétroinformation;</li> <li>o Consigner les absences répétées (5 jours / non consécutifs) – au besoin, remplir le formulaire « étude de cas »;</li> <li>o Transmettre si nécessaire le formulaire « étude de cas » au conseiller en francisation concerné;</li> <li>o Pour les cours spécialisés uniquement, les exclusions pour absences répétées ne font pas l'objet d'une approbation, mais sont directement saisies via l'Extranet.</li> </ul>	<u>Au besoin :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire étude de cas; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation).</li> <li>- Avis – Absences répétées; (Courriel ou téléphone); (→ Conseillers en francisation).</li> </ul> Approbation mouvements – (ASE-TC06) <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <i>Pour les cours spécialisés uniquement</i> Traitement mouvements – (ASE-TC08)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC f	COMPORTEMENTS <i>Équivalents - ASE-TP f</i>	Gérer les étudiants dont les comportements s'avèrent inappropriés.		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Consigner tout comportement inapproprié qui n'est pas corrigé par l'étudiant après intervention du professeur ou du responsable pédagogique;</li> <li>o Transmettre le formulaire « étude de cas » au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>	<u>Au besoin :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire étude de cas; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation).</li> <li>- Avis – Comportement inapproprié; (Courriel ou téléphone); (→ Conseillers en francisation).</li> </ul> Approbation mouvements – (ASE-TC06)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC g	ABANDONS / EXCLUSIONS AUTO. <i>Équivalents - ASE-TP e</i>	Gérer les abandons avisés (départs) et les exclusions automatiques.		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Saisir via l'extranet les :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o abandons avisés (départs);</li> <li>o abandons automatiques (5 jours consécutifs d'absence).</li> </ul> </li> </ul>	Traitement Mouvements – (ASE-TC08)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC k	RÉINTÉGRATIONS <i>Équivalents - ASE-TP g et m</i>	Gérer les étudiants qui demandent une réintégration après avoir été exclus.		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Référer l'étudiant au responsable pédagogique de l'établissement partenaire;</li> <li>o Consulter le MICC quant à la disponibilité des places.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Demande de réintégration; (Courriel ou téléphone); (→ Conseillers en francisation).</li> </ul> Approbation mouvements – (ASE-TC06)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques

<p>ASE-TC 06</p>	<p><b>APPROBATION MOUVEMENTS</b>  <i>Équivalent - ASE-TP02 (pour les comportements inappropriés)</i></p>	<p>Gérer les demandes d'exclusion ou de réintégration soumises par les partenaires.</p>	<p>Assiduité – (ASE-TC e)  Comportements – (ASE-TC f)  Réintégrations – (ASE-TC k)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Conseiller le responsable de l'organisme relativement au processus d'exclusion;</li> <li>◦ Soutenir les partenaires relativement aux démarches entreprises auprès des étudiants (avertissement/conciliation);</li> <li>◦ Statuer sur les exclusions des étudiants.</li> <li>◦ Analyser les demandes de réintégration formulées par les partenaires;</li> <li>◦ Vérifier la faisabilité de la réintégration (place disponible, etc.);</li> <li>◦ Approuver, ou non, les demandes de réintégration;</li> <li>◦ Transmettre s'il y a lieu les informations pertinentes à l'agent de bureau concerné.</li> </ul>	<p><b>a. Exclusions / réintégrations approuvées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décision rendue; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p>Traitement Mouvements – (ASE-TC08)</p> <p><b>b. Si tel n'est pas le cas :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décision rendue; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
<p>ASE-TC 08</p>	<p><b>TRAITEMENT MOUVEMENTS</b>  <i>Équivalents - ASE-TP03, 13 et 14</i></p>	<p>Procéder aux traitements administratifs des étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ayant fait l'objet d'une réintégration après exclusion;</li> <li>- ayant fait l'objet d'une confirmation d'exclusion;</li> <li>- ayant fait l'objet d'une exclusion automatique.</li> </ul>	<p>Abandons – (ASE-TC g)  Approbation exclusions – (ASE-TC06)  Assiduité – (ASE-TC e)</p>	<p><u>Toutes exclusions - Données transmises par extranet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fermer le dossier INTIMM de l'étudiant;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de présences.</li> </ul> <p><u>Le cas échéant :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fermer ou mettre à jour le dossier INTIMM de l'étudiant (réintégrations);</li> <li>◦ Classer s'il y a lieu le formulaire « étude de cas » au dossier de candidat;</li> <li>◦ Indiquer les motifs d'exclusion indiqués par les conseillers;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de présences;</li> <li>◦ Informer s'il y a lieu Emploi-Québec.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>Si nécessaire</i></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi de l'aide financière – (ASE-TC 1.8.5)</p> <p><b>a. Toutes exclusions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Confirmation d'exclusion; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>b. Réintégrations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Confirmation de réintégration; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TC 1.8.3)</p>	<p>RSC Agents de bureau</p>



**3.3 Sous-processus ASE-TC 1.8.3 : Gérer la réinscription des étudiants – Cours réguliers uniquement.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TC 1.8.3</b> <i>Pas de réinscription pour les cours spécialisés</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les cas exceptionnels – Redoublements et transferts;</li> <li>Procéder aux réinscriptions des étudiants.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

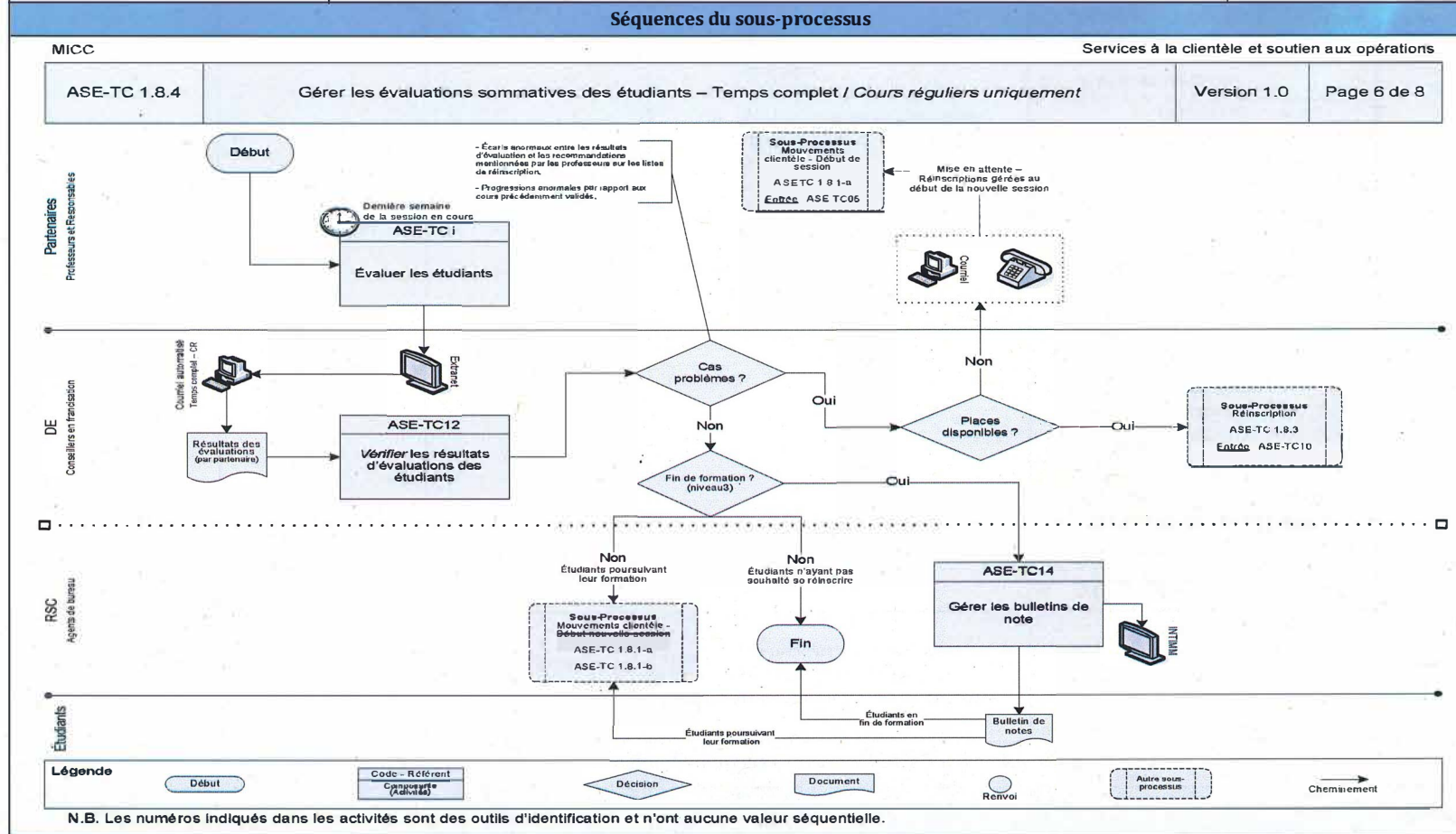


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la réinscription des étudiants – Cours réguliers uniquement – ASE-TC 1.8.3</b>						
ASE-TC h	<b>RÉINSCRIPTION</b> <i>Équivalents - ASETP r, o et p</i>	Gérer les demandes de réinscription des étudiants.  Gérer les cas exceptionnels (transferts, reclassements et redoublements).	<i>3 semaines avant la fin de la session.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Inviter les étudiants intéressés à s'inscrire à la session suivante en signant le formulaire de réinscription;</li> <li>◦ Saisir les réinscriptions via l'extranet;</li> <li>◦ Recommander le cursus de cours pour les étudiants désirant poursuivre leur formation;</li> <li>◦ S'il y a lieu, recommander le transfert de l'étudiant ou la reprise de cours. Si nécessaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Transmettre le formulaire de « transfert » ou de « rétroinformation » aux conseillers.</li> <li>◦ Transmettre le formulaire « outil de dépistage » aux conseillers.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Au besoin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaires afférents – Redoublements et transferts; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation)</li> </ul> <p><b>a. Redoublements/ transferts :</b></p> <p style="text-align: center;">Autorisation – (ASE-TC09)</p> <p><b>b. Autres réinscriptions :</b></p> <p style="text-align: center;">Réinscription lot / individuelle – (ASE-TC10)</p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC 09	<b>AUTORISATION</b> <i>Équivalents - ASE-TP04 et 15</i>	Autoriser les redoublements et autres transferts recommandés par les partenaires.	Réinscription – (ASE-TC h)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser les recommandations formulées par les partenaires concernant les étudiants en situation de : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Reprise de cours;</li> <li>◦ Reclassement;</li> <li>◦ Transfert.</li> </ul> </li> <li>◦ Autoriser, ou non, les mouvements recommandés;</li> <li>◦ Transmettre, pour réinscription, les informations nécessaires aux agents de bureau concernés.</li> </ul>	<p><b>a. Recommandations approuvées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes des transferts; (Télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;">Réinscription lot / individuelle – (ASE-TC10)</p> <p><b>b. Non approuvées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes des transferts; (Télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="background-color: #d3d3d3;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations sommatives des étudiants – (ASE-TC 1.8.4)</p>	DE Conseillers en francisation

<p>ASE-TC 10</p>	<p><b>RÉINSCRIPTION LOT / INDIVIDUELLE</b> <i>Équivalents - ASE-TP 06, 23, 18 et 25</i></p>	<p><u>Selon les cas :</u> Procéder à la réinscription des étudiants par lot . Procéder à la réinscription individuelle des étudiants.</p>	<p>Se déroule au même moment que les inscriptions des étudiants (C.f.IETC-CR 1.1.3)</p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Gérer les groupes-cours – (IETC-CR 1.1.4)</i> <i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <p><b>Sous-processus complémentaire</b> <i>Évaluations sommatives – (ASE-TC 1.8.4)</i> <i>Étudiants en attente de réinscription - Cas spécifiques</i></p> <p>Autorisation – (ASE-TC09)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Blocage automatique d'INTIMM : si dépassement du nombre maximal d'heures de formation autorisée, fermer le dossier et envoyer une lettre explicative de non admissibilité (idem pour résident ou citoyen depuis plus de 5 ans);</li> <li>◦ Vérifier que l'étudiant ne dépasse pas le nombre maximal d'heures admises. Le cas échéant, envoyer une lettre explicative de non admissibilité;</li> <li>◦ Réinscrire les étudiants à un cours de formation à partir des informations transmises par les partenaires (extranet);</li> <li>◦ Réinscrire les étudiants qui sont amenés, suite à l'autorisation du conseiller en francisation, à :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Reprendre un cours;</li> <li>◦ Poursuivre leur formation après un transfert ou un reclassement, etc.</li> </ul> </li> <li>◦ Le cas échéant, mettre à jour les dossiers INTIMM;</li> <li>◦ Informer s'il y a lieu Emploi-Québec.</li> </ul>	<p><b>a. Étudiants réinscrits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – (ASE-TC 1.8.1-a)</p> <p><b>b. Étudiants non réinscrits</b> (dépassement des heures max. de formation, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – non admissible; (Courrier); (→ Étudiants).</li> </ul> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
----------------------	---	---	--	---	--	---

**3.4 Sous-processus ASE-TC 1.8.4 : Gérer les évaluations sommatives des étudiants – Cours réguliers uniquement.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TC 1.8.4</b> <i>Pas de gestion des évaluations et des bulletins pour les cours spécialisés</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder aux évaluations sommatives des étudiants;</li> <li>- Gérer les bulletins de notes (étudiants en « fin de formation »).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

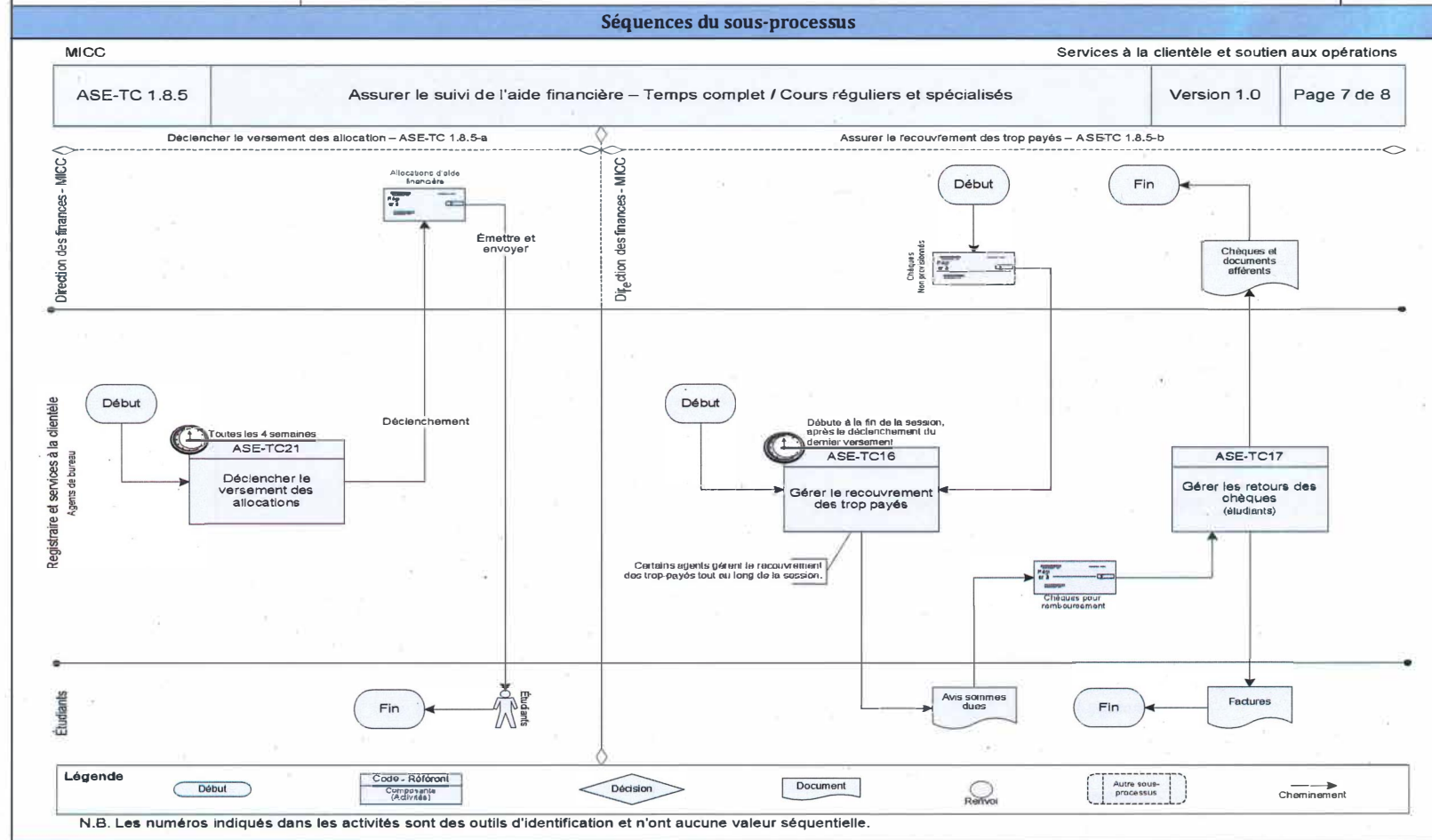


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les évaluations sommatives des étudiants - Cours réguliers uniquement - ASE-TC 1.8.4</b>						
ASE-TC 1	ÉVALUATION <i>Équivalent - ASE-TP h</i>	Procéder à l'évaluation sommative des étudiants.	<i>Dernière semaine de la session en cours</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les étudiants selon les directives fournies par le MICC en la matière;</li> <li>Saisir les résultats via l'extranet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats des évaluations; (Extranet); (→ Agents de bureau). Gestion résultats - (ASE-TC12)</li> </ul>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC 12	GESTION RÉSULTATS	Vérifier les résultats d'évaluation des étudiants.	<p><i>Suite à la transmission des résultats - Extranet</i></p> <hr/> <p>Évaluation - (ASE-TC 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extraire le rapport INTIMM;</li> <li>Déterminer les cas problèmes - Vérifier les évaluations transmises par les partenaires, dont notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>Les écarts exceptionnels entre les résultats obtenus à chaque habileté et les recommandations formulées par les professeurs lors de la période de réinscription;</li> <li>Les progressions anormales par rapport aux résultats du cours précédent.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>a. « Cas problèmes » :</b></p> <p><b>1. Places disponibles :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants - (ASE-TC 1.8.3)</p> <p><b>2. Pas de places disponibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les partenaires; (Courriel ou téléphone) (→ Responsable).</li> <li>Étudiants sur liste attente - Cas traités au début de la nouvelle session.</li> </ul> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle - (ASE-TC 1.8.1-a)</p> <p><b>b. Autres cas :</b></p> <p><b>1. Étudiants en fin de formation (niv. 3)</b> Gestion bulletins - (ASE-TC14)</p> <p><b>2. Si tel n'est pas le cas :</b></p> <p><b>i. Étudiants réinscrits :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle - (ASE-TC 1.8.1-a)</p> <p><b>ii. Étudiants n'ayant pas souhaité se réinscrire:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p>	DE Conseillers en francisation

<p>ASE-TC 14</p>	<p>GESTION BULLETINS</p>	<p>Gérer les bulletins de notes.</p>	<p>Étudiants en fin de formation (niveau 3)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Gestion résultats – (ASE-TC1.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Produire les bulletins de notes;</li> <li>◦ Signer les bulletins de notes (responsable désigné);</li> <li>◦ Envoyer les bulletins aux étudiants;</li> <li>◦ Le cas échéant, fermer les dossiers des étudiants concernés (fin de formation, etc.).</li> </ul>	<p><b>a. Étudiants poursuivant leur formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bulletins de notes; (Courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements clientèle – Début nouvelle session (ASE-TC 1.8.1-b)</p> </div> <p><b>b. Étudiants en fin de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bulletins de notes; (Courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>FIN d. sous-processus</b></p> </div>	<p>RSC Agents de bureau (Principal)</p> <p>Responsable désigné (signature des bulletins)</p>
----------------------	------------------------------	--------------------------------------	--	---	---	--

**3.5 Sous-processus ASE-TC 1.8.5 : Assurer le suivi de l'aide financière.**

Code sous-processus :	Objectifs principaux :
ASE-TC 1.8.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déclencher le versement des allocations (à titre indicatif);</li> <li>- Gérer le recouvrement des trop payés.</li> </ul>
Responsables	Registraire et services à la clientèle (RSC).

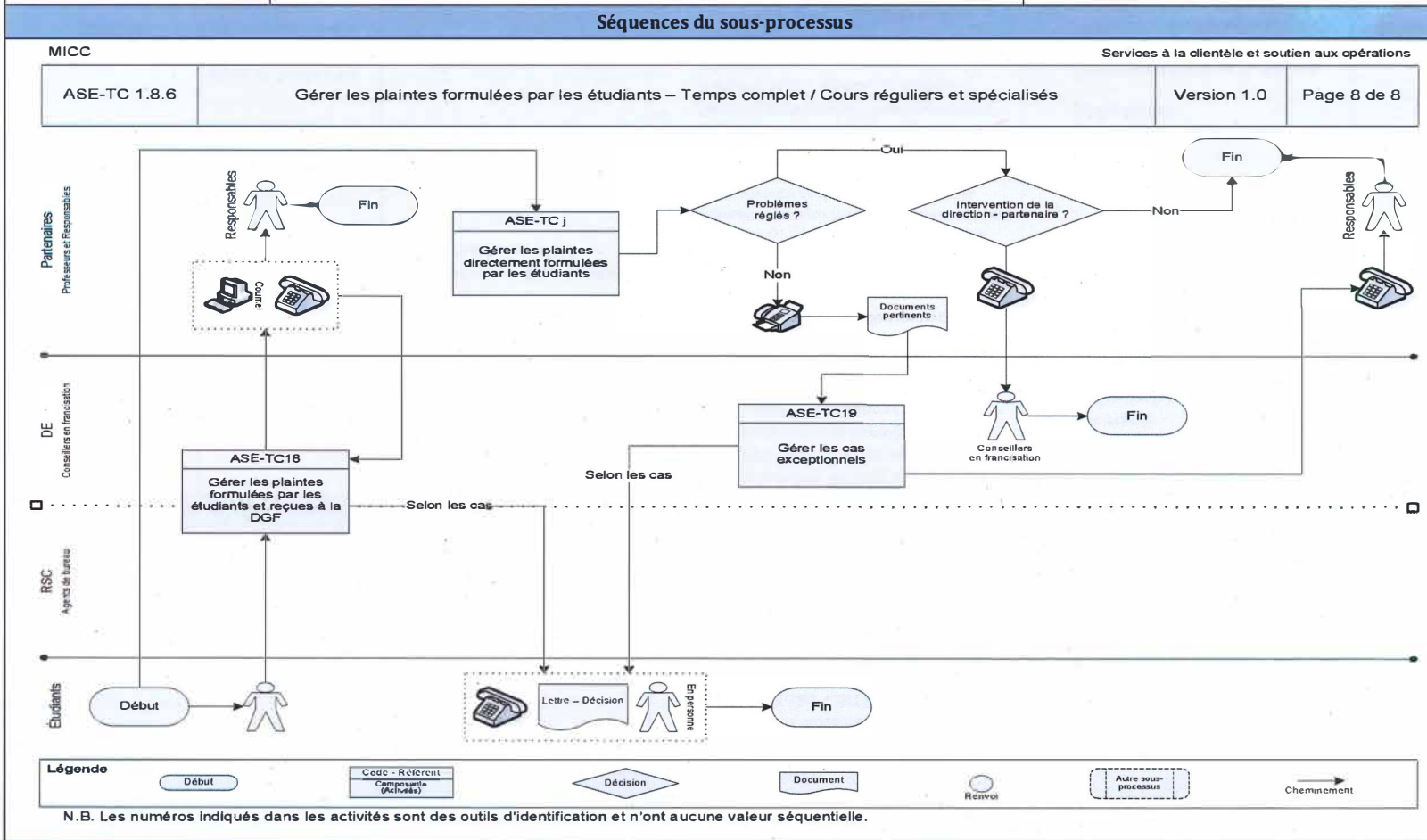


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Déclencher le versement des allocations – ASE-TC 1.8.5-a</b>						
ASE-TC 21	DÉCLENCHEMENT	Déclencher le versement des allocations d'aide financière.	Toutes les quatre semaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déclencher le versement des allocations d'aide financière – INTIMM.</li> </ul> <p>Les versements sont directement gérés par le système INTIMM après déclenchement. L'émission et l'envoi des chèques, sont alors sous responsabilité de la Direction des finances du MICC.</p>	<p>Assuré par la Direction des finances – MICC</p> <p>Chèques; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau
<b>Assurer le recouvrement des trop payés – ASE-TC 1.8.5-b</b>						
ASE-TC 16	RECOUVREMENT TROP PAYÉS	Gérer le recouvrement des trop payés.	<p>Analyse / Traitement administratif – (ASE-TC15)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Parfois, chèques non provisionnés renvoyés par la Direction des finances du MICC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extraire le fichier INTIMM associé à l'aide financière – Liste des trop payés ;</li> <li>Analyser le fichier et identifier les cas à traiter selon les institutions sous responsabilité de l'agent concerné;</li> <li>Pour chacun de ces cas, préparer et envoyer un avis précisant les sommes dues et les modalités de remboursement;</li> <li>Gérer le retour des chèques non provisionnés (nouvel avis, etc.).</li> </ul> <p>Parfois, l'entente sur les modalités de remboursement peut également se faire par téléphone, notamment en ce qui a trait aux retours de chèques non provisionnés.</p>	<p>Avis – Sommes dues / Remboursements; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p>Retour chèques – (ASE-TC17)</p>	RSC Agents de bureau
ASE-TC 17	RETOUR CHÈQUES	Gérer les retours des chèques pour remboursement des sommes dues.	Chèques transmis par les étudiants suite à l'envoi de l'avis précisant les sommes dues.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplir le formulaire de transmission de remboursement;</li> <li>Saisir les transactions – Remboursement d'un trop payé / Ajout à l'allocation – INTIMM;</li> <li>Imprimer l'historique du stagiaire;</li> <li>Transmettre le formulaire, les feuillets pertinents de l'historique et les chèques à la Direction des finances;</li> <li>Préparer et envoyer la facture correspondante à l'étudiant.</li> </ul>	<p>Facture; (Courrier); (→ Étudiants).</p> <p>Formulaire, historique et chèques; (Courrier); (→ Direction des finances du MICC).</p> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau



**3.6 Sous-processus ASE-TC 1.8.6 : Gérer les plaintes soumises par les étudiants.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
ASE-TC 1.8.6	- Analyser et donner suite aux plaintes formulées par les étudiants.
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE) et Registraire et services à la clientèle (RSC); En collaboration avec les professeurs et les responsables (partenaires).

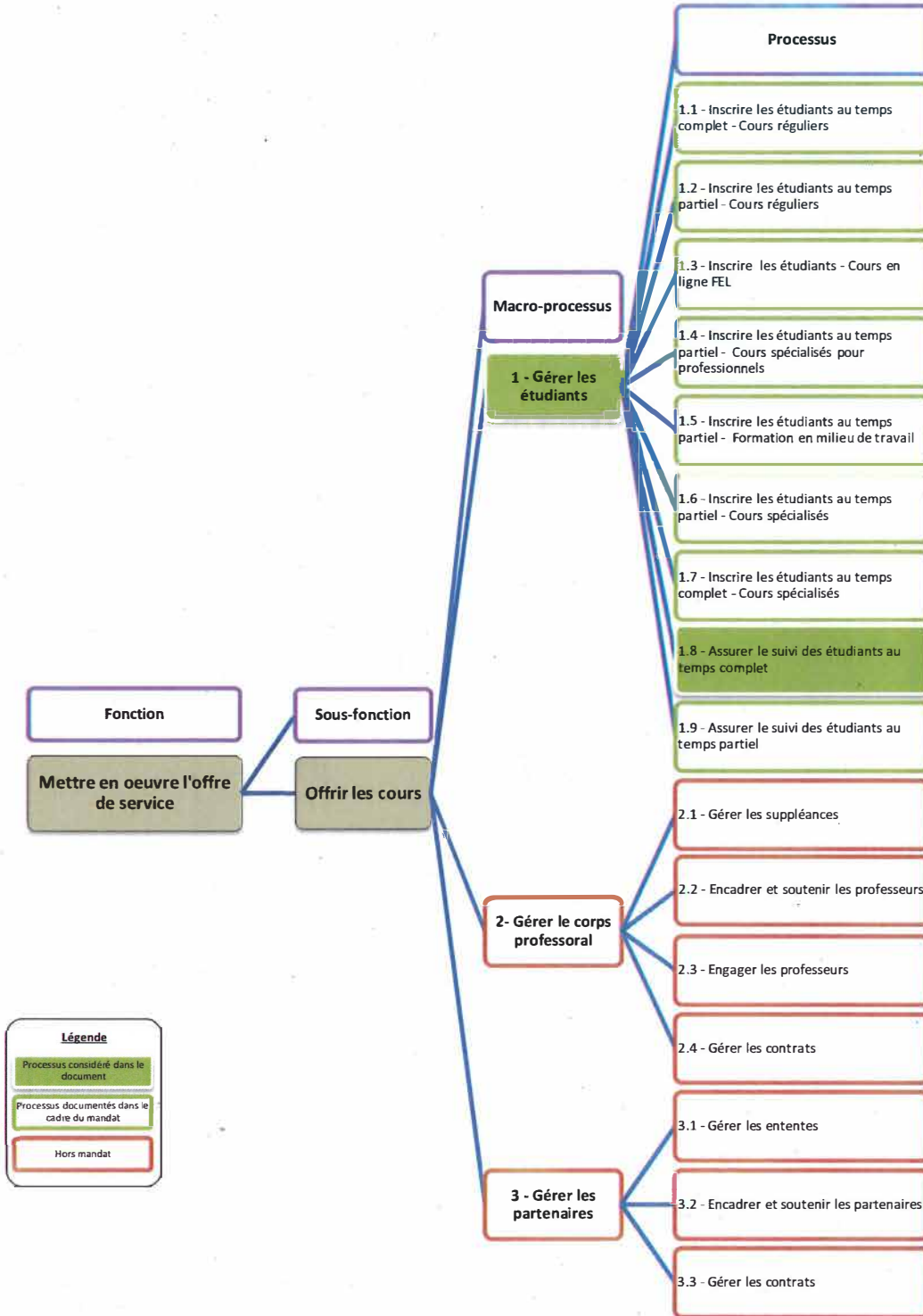


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer plaintes formulées par les étudiants – ASE-TC 1.8.6</b>						
ASE-TC 1	TRAITEMENT PLAINTES #1	Gérer les plaintes déposées par les étudiants auprès d'un partenaire.	À la suite du dépôt d'une plainte par un étudiant	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recevoir la plainte et la traiter en première instance (professeur);</li> <li>◦ Recevoir l'étudiant et rechercher conjointement une solution;</li> <li>◦ Si elle n'a pu être réglée en première instance, assurer le traitement de la plainte par le responsable en titre de l'organisme;</li> <li>◦ Consigner toutes les données pertinentes pour consultation ultérieure.</li> </ul>	<p><b>a. Si une solution n'a pu être trouvée :</b></p> <p>Cas exceptionnels – (ASE-TC19)</p> <hr/> <p><b>b. Si une solution a été trouvée :</b></p> <p><b>1. Sans intervention de la direction (partenaires)</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>2. Avec intervention de la direction (partenaires)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Traitement de la plainte; (Téléphone); (→Conseillers en francisation).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TC 18	TRAITEMENT PLAINTES #2	Gérer les plaintes directement reçues à la DGF.	À la suite du dépôt d'une plainte par un étudiant	<p><i>En collaboration avec les partenaires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recevoir la plainte et la traiter;</li> <li>◦ Au besoin, contacter l'étudiant et rechercher conjointement une solution;</li> <li>◦ Consigner s'il y a lieu toutes les données pertinentes pour décision ultérieure;</li> <li>◦ S'il y a lieu, le traitement de la plainte peut également se faire conjointement entre agents de bureau et conseillers en francisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décision; (Courriel ou téléphone); (→Responsables partenaires).</li> </ul> <p><b>Selon les cas :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décision; (Téléphone, Courrier ou En personne); (→Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p><i>Selon la réception de la plainte</i></p> <p>DE Conseillers en francisation</p> <p>RSC Agents de bureau</p>

<p>ASE-TC 19</p>	<p>CAS EXCEPTIONNELS</p>	<p>Gérer les cas exceptionnels.</p>	<p>Traitement plaintes #1 - (ASE-TC j)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recevoir et traiter les plaintes qui n'ont pu être réglées par les partenaires;</li> <li>◦ En référer à la direction pour les cas nécessitant l'intervention d'un gestionnaire;</li> <li>◦ Informer l'étudiant et le partenaire concernés de la décision prise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Décision; (Téléphone); (→ Responsables pédagogiques).</li> </ul> <p><u>Selon les cas :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Décision; (Téléphone, Courrier ou En personne); (→ Étudiants).</li> </ul> <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center;"> <p><i>Fin du sous-processus</i></p> </div>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
----------------------	------------------------------	---	--	---	--	---



4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée »



## **ANNEXE XIII**

### **ASSURER LE SUIVI DES ÉTUDIANTS AU TEMPS PARTIEL – COURS RÉGULIERS ET SPÉCIALISÉS (ASE-TP 1.9)**

« Documentation et Modélisation du processus »

Version 1.0

**Historique du document**

Date	Version	Auteur	Description
2010-03-26	0.1	J.P. Santos	Première version – Document de travail.
2010-04-14	0.2	J.P. Santos	Version pour validation.
2010-04-20	0.3	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de validation : <ul style="list-style-type: none"><li>- Marie-Bertha Joachim;</li><li>- France Haman.</li></ul>
2010-05-12	0.5	J.P.Santos	Modifications suite entrevues de vérification : <ul style="list-style-type: none"><li>- Marie-Bertha Joachim;</li><li>- France Haman.</li></ul>
2010-05-27	0.6	J.P.Santos	Version pré-finale.
2010-06-10	1.0	J.P.Santos	Version finale prévue au mandat.

## Table des matières

DÉFINITIONS, ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISÉS.....	241
<b>1 MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>242</b>
<b>2 DESCRIPTION DU PROCESSUS D’AFFAIRES.....</b>	<b>243</b>
2.1 Description du processus.....	243
2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires.....	245
2.3 Diagramme général du processus.....	246
<b>3 DESCRIPTION DU PROCESSUS.....</b>	<b>247</b>
3.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.1: Gérer les mouvements de clientèle (début de session).....	247
3.1.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.1-a : Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).....	247
3.1.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.1-b : Cours spécialisés pour professionnels.....	249
3.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.2 : Assurer le suivi de l’assiduité durant la session de formation.....	251
3.2.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.2-a : Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).....	251
3.2.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.2-b : Cours spécialisés pour professionnels et en milieu de travail.....	254
3.3 Sous-processus ASE-TP 1.9.3 : Gérer la réinscription des étudiants.....	256
3.3.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-a : Cours réguliers.....	256
3.3.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-b : Cours spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).....	259
3.3.3 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-c : Cours spécialisés pour professionnels et cours en milieu de travail.....	262
3.4 Sous-processus ASE-TP 1.9.4 : Gérer les évaluations sommatives des étudiants – <i>Cours réguliers uniquement</i> .....	267
<b>4 ANNEXES.....</b>	<b>269</b>
4.1 Annexe 1 – Cartographie – « Mettre en œuvre l’offre de services ».....	269
4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée ».....	270



## Définitions, acronymes, sigles et abréviations utilisés

IETC-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers.

IETC-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés.

ISEFEL : Inscrire et Suivre les Étudiants – Formation en ligne (FEL).

IETP-CR : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers.

IETP-CS : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés.

IETP-CSP : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels.

IETP-CMT : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail.

ASE-TC : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés.

ASE-TP : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés.

IETC-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Réguliers – En régions.

IETC-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Complet – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CR\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Réguliers – En régions.

IETP-CS\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés – En régions.

IETP-CSP\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours Spécialisés pour Professionnels – En régions.

IETP-CMT\_r : Inscrire les Étudiants au Temps Partiel – Cours en Milieu de Travail – En régions.

ASE-TC\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps Complet – cours réguliers et spécialisés – En régions.

ASE-TP\_r : Assurer le Suivi des Étudiants au Temps partiel – cours réguliers et spécialisés – En régions.

SACQ : Service de l'Amélioration Continue de la Qualité.

DSCSO : Direction des Services à la Clientèle et du Soutien aux Opérations.

RSC : Registraire et Services à la Clientèle.

DE : Direction de l'Enseignement.

DPPPPF : Direction des Politiques, Programmes, Partenariats et Promotion de la Francisation.

GC : Groupes-Cours.

## 1 Mise en contexte

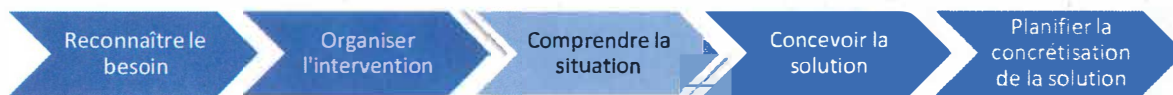
Le processus « Assurer le suivi des étudiants au temps partiel – Cours réguliers et spécialisés » s'inscrit dans un système fonctionnel structuré plus large. Il réfère ainsi au macro-processus « Gérer les dossiers des étudiants », lui-même dépendant de la sous-fonction « Offrir des cours » et de la fonction première « Mettre en œuvre l'offre de service »<sup>1</sup>.

Le présent document expose de manière cohérente et globale ledit processus en titre. Pour ce faire, sont principalement précisés :

- Les sous-processus de premier niveau;
- Les objectifs relatifs à chacune des composantes identifiées;
- Les responsables des activités renseignées;
- Les liens avec les procédures existantes.
- Les activités associées aux composantes sont mentionnées à titre indicatif.

Le processus d'affaires considéré fait également l'objet d'une schématisation de ses composantes. Les interactions avec les autres processus, les intrants et les extrants associés sont également spécifiés lorsque pertinents.

La démarche ici engagée présente ceci de particulier qu'elle ne procède pas préalablement d'une démarche intégrée. Elle ne saurait donc répondre entièrement aux exigences d'une étape en tant que telle de l'approche méthodologique privilégiée par le Service de l'amélioration continue de la qualité (SACQ). Elle n'en constitue pas moins une phase d'analyse indispensable et constitutive de l'étape « Comprendre la situation actuelle » à laquelle elle peut être rattachée.



Plus spécifiquement, cette documentation du processus d'affaires, et les modélisations afférentes, contribuent à :

- Proposer une vision contextualisée du processus et de ses interdépendances;
- Assurer une compréhension commune du processus d'affaires analysé et des modes de fonctionnement qui s'y rapportent<sup>2</sup>;
- Soutenir toute démarche ultérieure d'optimisation du processus; fournissant à cet effet un outil adéquat quant à faciliter l'identification de chemins critiques.

<sup>1</sup> cf. Annexe 1 - « Cartographie préliminaire » et l'annexe 2 - « Arbre fonctionnel DGF – Version limitée ».

<sup>2</sup> Dans la limite du niveau d'analyse retenu.

## 2 Description du processus d'affaires

### 2.1 Description du processus

<b>Code processus :</b>	<b>Titre du processus :</b>
ASE-TP 1.9	Assurer le suivi des étudiants au temps partiel - Cours réguliers et spécialisés.
<b>Fréquence de l'activité</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Volumétrie</b>	<i>À déterminer</i>
<b>Responsables</b>	Direction de l'enseignement (DE), dont principalement : - Conseillers en francisation.  Registraire et services à la clientèle (RSC), dont principalement : - Agents de bureau.  Partenaires.

Codes :	Composantes :
<b>ASE-TP 1.9.1</b> - ASE-TC 1.9.1-a - ASE-TC 1.9.1-b	Gestion des mouvements de clientèle – Début de session <i>Pour les cours réguliers et spécialisés.</i> <i>Pour les cours spécialisés pour professionnels.</i>
<b>ASE-TP 1.9.2</b> - ASE-TC 1.9.2-a - ASE-TC 1.9.2-b	Suivi de l'assiduité <i>Pour les cours réguliers et spécialisés.</i> <i>Pour les cours spécialisés pour professionnels et en milieu de travail.</i>
<b>ASE-TP 1.9.3</b> - ASE-TC 1.9.3-a - ASE-TC 1.9.3-b - ASE-TC 1.9.3-c	Réinscription <i>Pour les cours réguliers.</i> <i>Pour les cours spécialisés.</i> <i>Pour les cours spécialisés pour professionnels et en milieu de travail.</i>
<b>ASE-TP 1.9.4</b>	Évaluations sommatives <i>(pour les cours réguliers uniquement)</i>
<b>ASE-TP 1.9.5 (ASE-TC 1.8.6)</b>	Gestion des plaintes <i>(identique au temps complet – ASE-TC 1.8.6)</i>

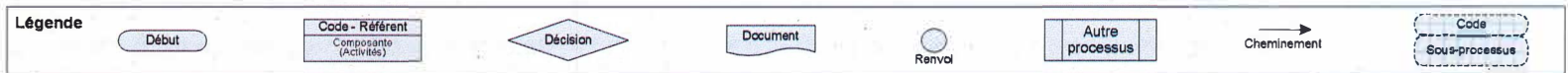
- 1- Il n'y a pas de suivi de l'aide financière au temps partiel (*i.e.* pas de recouvrement des trop payés). Le déclenchement du versement des allocations s'effectue de manière identique au temps partiel et au temps complet. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur ou la lectrice à la modélisation ASE-TC 1.8.5-a (p. 25 *et suivantes*).
- 2- La gestion des plaintes s'effectue de manière identique au temps partiel et au temps complet. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur ou la lectrice à la modélisation ASE-TC 1.8.6 (p. 27 *et suivantes*).

## 2.2 Politique, objectifs et assises réglementaires

Sous-processus	Politiques et programmes	
<b>ASE-TP 1.9 : Assurer le suivi des étudiants – Temps partiel.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'intégration linguistique pour les immigrants – PILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009);</li> <li>- Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants – PAFILI 2009-2010 (maj. 18 février 2009).</li> </ul>	
<b>Dont :</b>	<b>Directives et procédures</b>	<b>Documents annexes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TP 1.9.1 : Gestion des mouvements de clientèle. (Début de session).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Directive et procédures</i> « modalités d'application pour les cours spécialisés de francisation » (maj. 1<sup>er</sup> septembre 2009).</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2006-2007 » (maj. 19 juillet 2007);</li> <li>- Modalités de fonctionnement « OBNL 2009-2011 » (version préliminaire);</li> <li>- Cahier d'information et de documents à l'usage du professeur 2008-2009 – Cours à temps partiel et cours spécialisés (maj. ND).</li> <li>- Aide mémoire - Procédures à suivre par le personnel du Registraire et services à la clientèle pendant une session chez nos partenaires PILI- Temps partiel régulier (maj. session hiver 2009).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TP 1.9.2 : Suivi de l'assiduité.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « gestion de l'assiduité des étudiants » (maj. décembre 2008);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TP 1.9.3 : Réinscription.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « réinscription d'un étudiant à la session suivante » (maj. 8 avril 2008);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TP 1.9.4 : Évaluations sommatives.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directive et procédures « évaluation des apprentissages pour les cours réguliers à temps partiel » (maj. 8 avril 2008);</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ASE-TP 1.9.5 : Gestion des plaintes. (ASE-TC 1.8.6)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ND.</li> </ul>	

### 2.3 Diagramme général du processus

MICC	Services à la clientèle et soutien aux opérations	
ASE-TP 1.9	Assurer le suivi des étudiants – Temps partiel / Cours réguliers et spécialisés	Version 1.0 Page 1 de 9



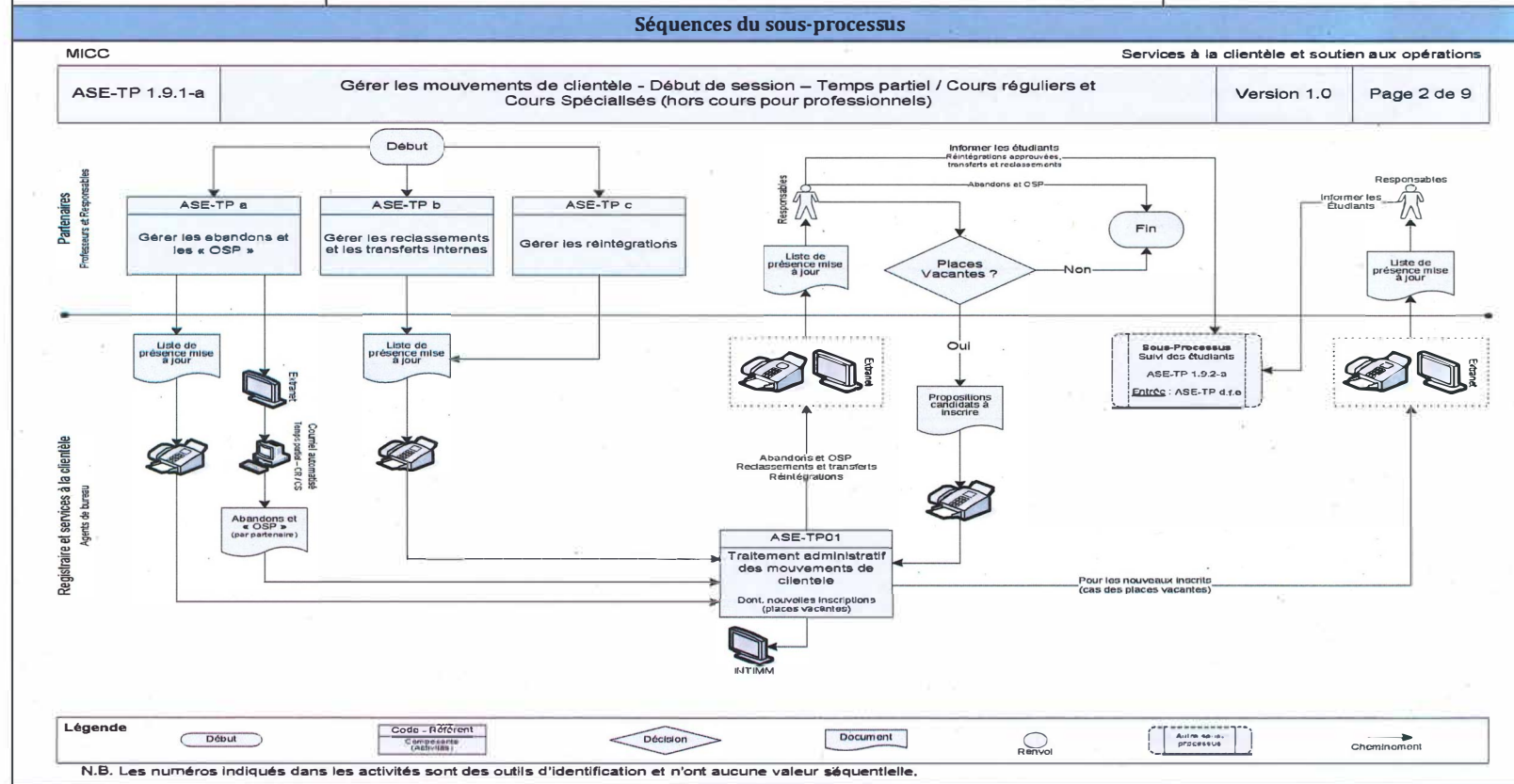
N.B. Les numéros indiqués dans les activités sont des outils d'identification et n'ont aucune valeur séquentielle.

### 3 Description du processus

#### 3.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.1: Gérer les mouvements de clientèle (début de session)

##### 3.1.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.1-a : Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TP 1.9.1-a</b> Cours réguliers et spécialisés, hors CSP et CMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les « OSP » et les abandons;</li> <li>- Gérer les reclassements et transferts (internes seulement).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

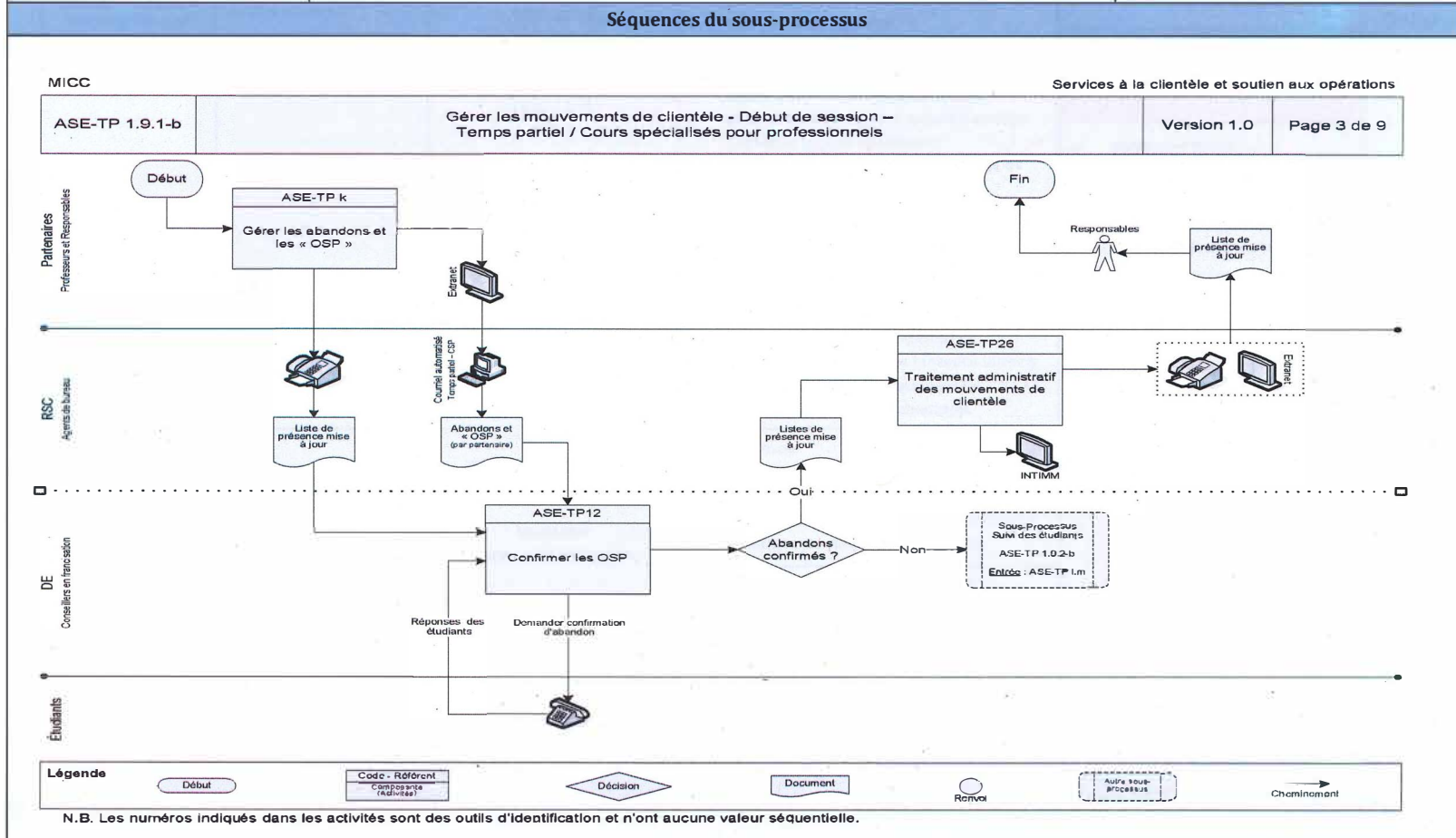


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail) – ASE-TP 1.9.1-a</b>						
ASE-TP a	OSP <i>Équivalent - ASE-TP k</i> <i>Équivalents - ASE-TC a et k</i>	Gérer les OSP et les abandons.	<i>Début de la session de formation</i>  <i>Selon les délais prescrits</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saisir les « omissions de se présenter » (OSP) dans l'extranet (absence lors des 2 premiers jours);</li> <li>Saisir les abandons des candidats – Extranet.</li> <li>La transmission des informations peut également se faire par télécopieur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Agents de bureau).</li> </ul>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP b	RECLASSEMENTS / TRANSFERTS INTERNES <i>Équivalents - ASE-TC b et n</i>	Gérer les reclassements et les transferts internes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les étudiants à reclasser;</li> <li>Transmettre les listes de présence mises à jour avec les recommandations de reclassement au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>		
ASE-TP c	RÉINTÉGRATIONS <i>Équivalents - ASE-TC c et e</i>	Gérer les étudiants qui se sont désistés et qui demandent une réintégration avant la date limite.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Référer l'étudiant au responsable pédagogique de l'établissement partenaire;</li> <li>Transmettre les listes de présence mises à jour avec les recommandations de réintégration au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>		
ASE-TP 01	TRAITEMENT MOUVEMENTS <i>Équivalent - ASE-TP26</i> <i>Équivalents - ASE-TC03 et 23</i>	Procéder aux traitements administratifs des mouvements de clientèle transmis par les partenaires.	OSP – (ASE-TP a)  Reclassements / Transferts internes – (ASE-TC b)  Réintégrations – (ASE-TC c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour le dossier INTIMM de l'étudiant (inscription, réintégration, reclassement et transfert interne);</li> <li>Fermer s'il y a lieu le dossier INTIMM de l'étudiant (OSP et abandons);</li> <li>Si nécessaire, confirmer les mouvements effectués aux conseillers concernés;</li> <li>Mettre à jour les listes de présences;</li> <li>Aviser s'il y a lieu les partenaires des mouvements effectués.</li> </ul> <p><i>Cas des nouveaux inscrits – places vacantes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à la saisie des renseignements nominatifs au système INTIMM;</li> <li>Inscrire effectivement les candidats aux activités de formation – INTIMM;</li> <li>Mettre à jour les listes de présences;</li> <li>Aviser s'il y a lieu les partenaires des mouvements effectués.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste de présence mise à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p><b>a. <u>Abandons et OSP :</u></b></p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>b. <u>Réintégrations, transferts, reclassements et nouveaux inscrits :</u></b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.9.2-a)</p>	RSC Agents de bureau



3.1.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.1-b : Cours spécialisés pour professionnels.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
ASE-TP 1.9.1-b Cours spécialisés pour professionnels	- Gérer les « OSP » et les abandons.
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

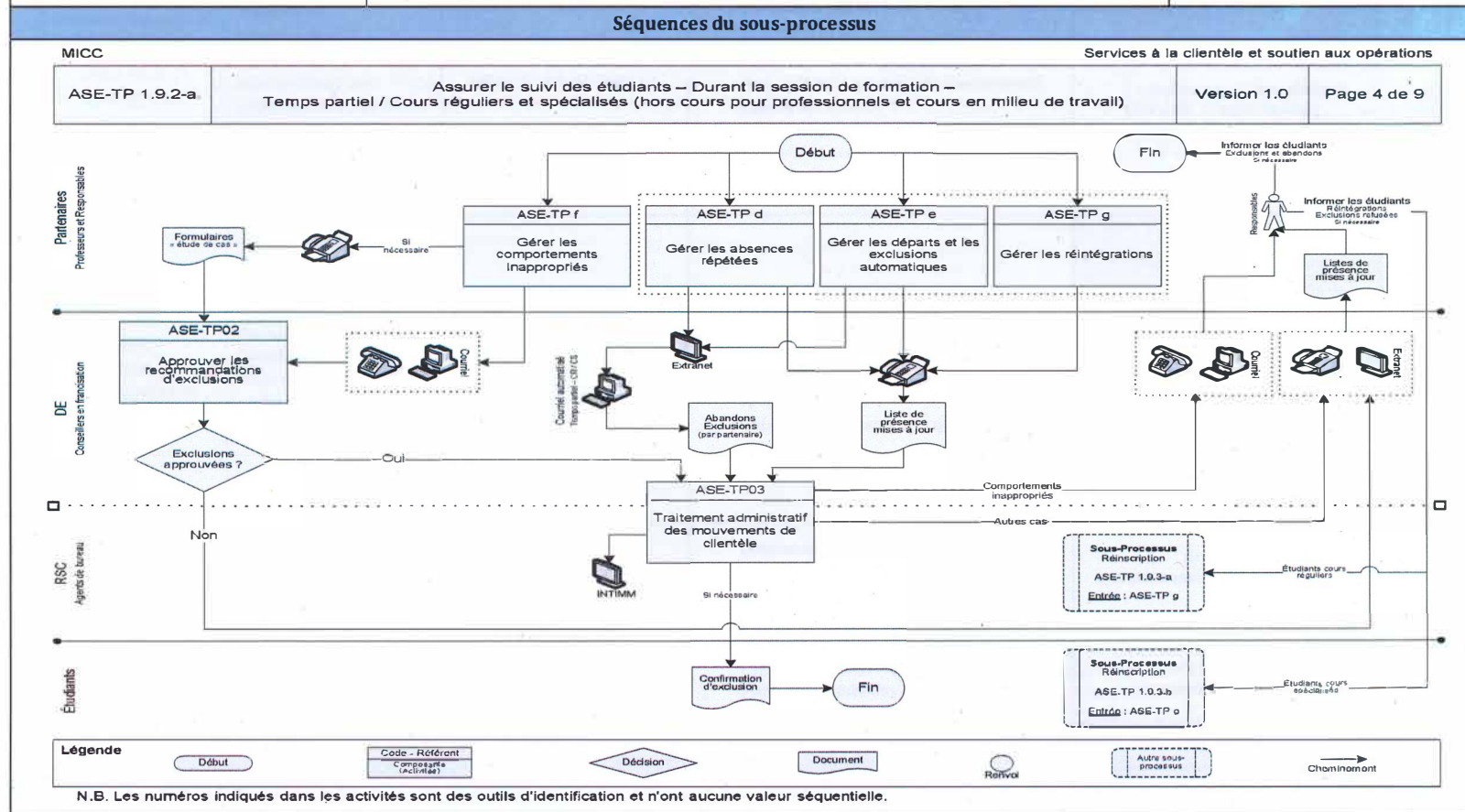


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – Cours spécialisés pour professionnels uniquement – ASE-TP 1.9.1-b</b>						
ASE-TP k	OSP <i>Équivalent - ASE-TP a Équivalents - ASE-TC a et k</i>	Gérer les OSP et les abandons.	<i>Début de la session de formation</i>  <i>Selon les délais prescrits</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Saisir les « omissions de se présenter » (OSP) dans l'extranet (absence lors des 2 premiers jours);</li> <li>◦ Saisir les abandons des candidats – Extranet.</li> <li>◦ La transmission des informations peut également se faire par télécopieur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Conseillers en francisation).</li> <li>Confirmation abandons / « OSP » – (ASE-TP12)</li> </ul>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 12	CONFIRMATION ABANDONS / « OSP »	Confirmer les abandons et les « OSP » des étudiants initialement inscrits.	OSP – (ASE-TP k)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Appeler les étudiants afin de confirmer les abandons;</li> <li>◦ S'il y a lieu, transmettre les informations nécessaires à l'agent de bureau indiqué afin qu'il puisse procéder au traitement administratif des abandons.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Abandons confirmés</u> :</b></p> <p>Traitement abandons – (ASE-TP26)</p> <hr/> <p><b>b. <u>Abandons non confirmés</u> :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Assurer le suivi des étudiants – (ASE-TP 1.9.2-b)</p>	RSC Agents de bureau
ASE-TP 26	TRAITEMENT MOUVEMENTS <i>Équivalent - ASE-TP01 Équivalents - ASE-TC03 et 23</i>	Procéder aux traitements administratifs des mouvements de clientèle transmis par les partenaires.	Confirmation abandons / « OSP » – (ASE-TP12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fermer le dossier INTIMM de l'étudiant (OSP et abandons);</li> <li>◦ Si nécessaire, confirmer les mouvements effectués aux conseillers concernés;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de présences;</li> <li>◦ Aviser s'il y a lieu les partenaires des mouvements effectués.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste de présence mise à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	RSC Agents de bureau

### 3.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.2 : Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation.

#### 3.2.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.2-a : Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TP 1.9.2-a</b> Cours réguliers et spécialisés, hors CSP et CMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler l'assiduité des étudiants;</li> <li>- Gérer les comportements inappropriés et les réintégrations.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registreuse et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

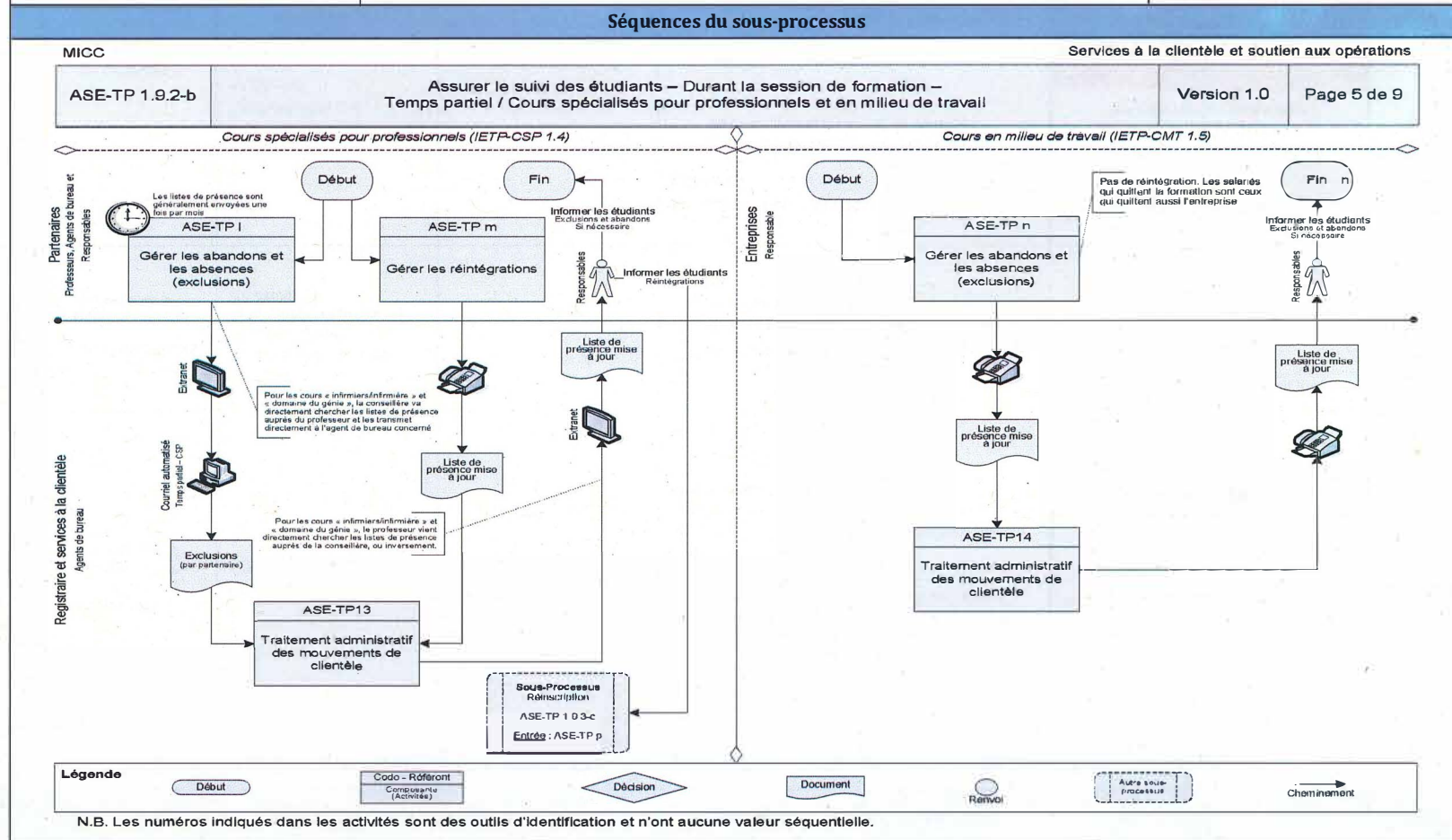


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation – Cours réguliers et spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail) – ASE-TP 1.9.2-a</b>						
ASE-TP d	ASSIDUITÉ <i>Équivalents - ASE-TP l et n</i> <i>Équivalent - ASE-TC e</i>	Gérer les étudiants dont les absences sont répétées.	<i>Durant la session de formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Consigner les absences répétées (5 jours / non consécutifs) – au besoin, remplir le formulaire « étude de cas »;</li> <li>◦ Saisir les mouvements via l'Extranet;</li> <li>◦ Transmettre au besoin les listes de présence mises à jour au conseiller en francisation concerné.</li> <li>◦ Transmettre si nécessaire le formulaire « étude de cas » au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>	Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Agents de bureau).	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP e	ABANDONS / EXCLUSIONS AUTO. <i>Équivalent - ASE-TC g</i>	Gérer les abandons avisés (départs) et les exclusions automatiques.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Saisir (Extranet) ou transmettre les mouvements :               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ abandons avisés (départs);</li> <li>◦ abandons automatiques (5 jours consécutifs d'absence).</li> </ul> </li> </ul>	Traitement Mouvements - (ASE-TP03)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP f	COMPORTEMENTS <i>Équivalent - ASE-TC f</i>	Gérer les étudiants dont les comportements s'avèrent inappropriés.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Consigner tout comportement inapproprié qui n'est pas corrigé par l'étudiant après intervention du professeur ou du responsable pédagogique;</li> <li>◦ Transmettre le formulaire « étude de cas » au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>	Au besoin, formulaire étude de cas; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation).  Approbation exclusions - (ASE-TP02)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP g	RÉINTÉGRATIONS <i>Équivalent - ASE-TP m</i> <i>Équivalent - ASE-TC k</i>	Gérer les étudiants qui demandent une réintégration après avoir été exclus.		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Référer l'étudiant au responsable pédagogique de l'établissement partenaire;</li> <li>◦ Consulter le MICC quant à la disponibilité des places.</li> </ul>	Listes de présence mises à jour; (Télécopieur); (→ Agents de bureau).  Traitement Mouvements - (ASE-TP03)	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques

<p>ASE-TP 02</p>	<p><b>APPROBATION EXCLUSIONS</b> <i>Équivalent - ASE-TC06 (pour les comportements inappropriés)</i></p>	<p>Gérer les demandes d'exclusion soumises par les partenaires.</p>	<p>Comportements - (ASE-TP f)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Conseiller le responsable de l'organisme relativement au processus d'exclusion;</li> <li>o Soutenir les partenaires relativement aux démarches entreprises auprès des étudiants (avertissement/conciliation);</li> <li>o Statuer sur l'exclusion de l'étudiant.</li> </ul>	<p><b>a. Exclusions approuvées :</b> Traitement Mouvements - (ASE-TP03)</p> <p><b>b. Si tel n'est pas le cas :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Décision rendue; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <hr/> <p><b>1. Étudiants - cours réguliers</b> <b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants - (ASE-TP 1.9.3-a)</p> <hr/> <p><b>2. Étudiants - cours spécialisés</b> <b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants - (ASE-TP 1.9.3-b)</p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
<p>ASE-TP 03</p>	<p><b>TRAITEMENT MOUVEMENTS</b> <i>Équivalents - ASE-TP13 et 14 Équivalent - ASE-TC08</i></p>	<p>Procéder aux traitements administratifs des étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ayant fait l'objet d'une exclusion;</li> <li>- ayant fait l'objet d'une demande de réintégration.</li> </ul>	<p>Assiduité - (ASE-TP d)</p> <p>Abandons / exclusions auto. - (ASE-TP e)</p> <p>Approbation exclusions - (ASE-TP02)</p> <p>Réintégrations - (ASE-TP g)</p>	<p><u>Toutes exclusions - Données transmises par extranet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fermer le dossier INTIMM de l'étudiant;</li> <li>o Mettre à jour les listes de présences.</li> </ul> <p><u>Selon les cas :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fermer ou mettre à jour le dossier INTIMM de l'étudiant (réintégrations);</li> <li>o Classer s'il y a lieu le formulaire « étude de cas » au dossier du candidat;</li> <li>o Indiquer les motifs d'exclusion indiqués par les conseillers;</li> <li>o Mettre à jour et transmettre les listes de présences.</li> </ul>	<p><b>a. Exclusions et abandons :</b> <i>Au besoin,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis - Confirmation d'exclusion; (Téléphone, courriel ou courrier); (→ Responsables partenaires, et Étudiants si nécessaire).</li> <li>- Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p> <hr/> <p><b>b. Réintégrations :</b></p> <hr/> <p><b>1. Étudiants - cours réguliers</b> <b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants - (ASE-TP 1.9.3-a)</p> <hr/> <p><b>2. Étudiants - cours spécialisés</b> <b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants - (ASE-TP 1.9.3-b)</p>	<p>RSC Agents de bureau (Principal)</p> <p>DE Conseillers en francisation (secondaire)</p>

3.2.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.2-b : Cours spécialisés pour professionnels et en milieu de travail.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TP 1.9.2-b</b> Cours spécialisés pour professionnels et cours en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler l'assiduité des étudiants;</li> <li>- Gérer les comportements inappropriés et les réintégrations.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

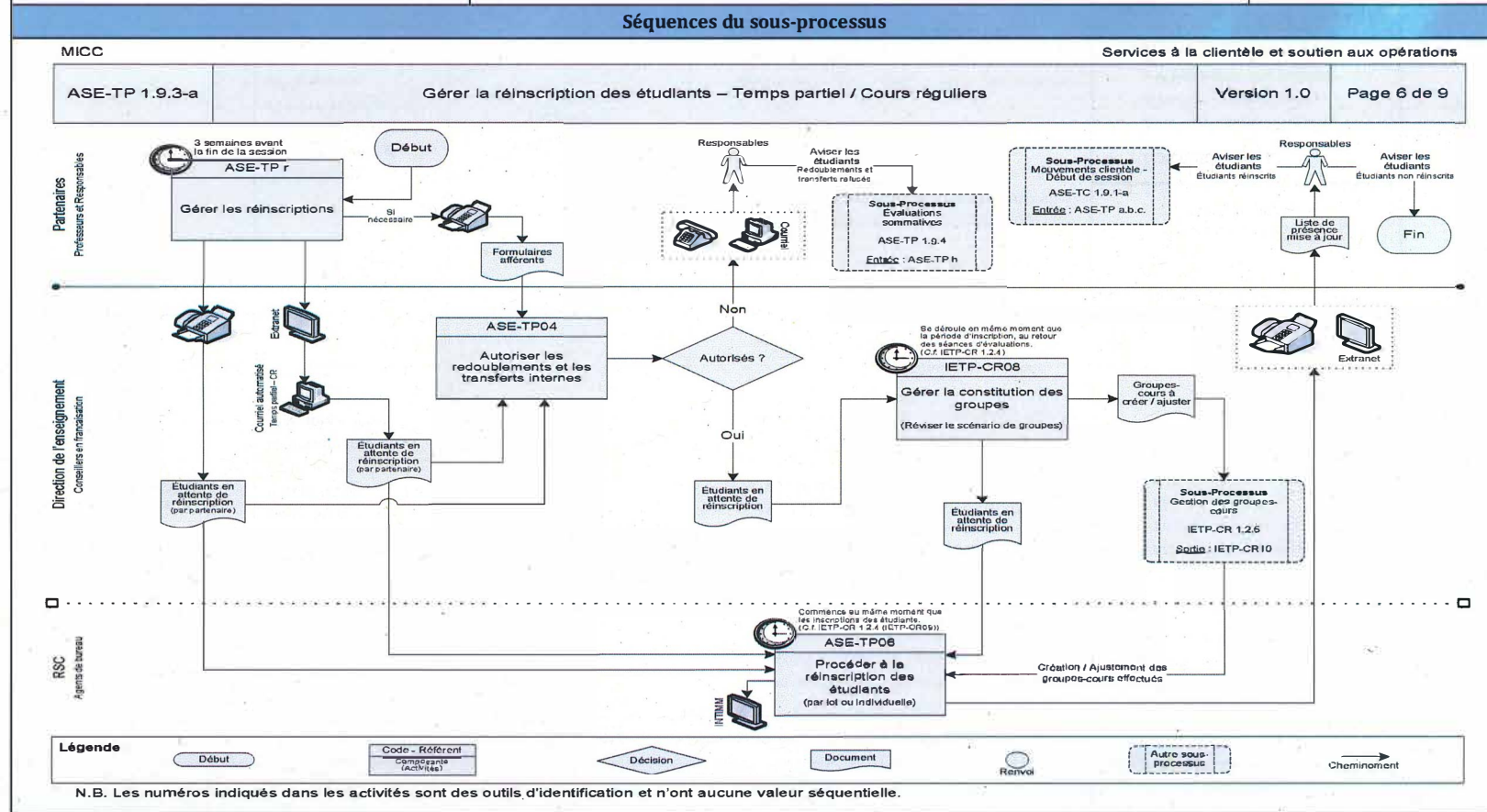


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Assurer le suivi de l'assiduité durant la session de formation – Cours spécialisés pour professionnels en milieu de travail – ASE-TP 1.9.2-b</b>						
ASE-TP l ASE-TP n	ASSIDUITÉ  <i>Équivalent - ASE-TP d</i> <i>Équivalent - ASE-TC e</i>	Gérer les abandons et les absences (exclusions).	<i>Durant la session de formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consigner les absences et les abandons;</li> <li>Saisir les mouvements via l'Extranet;</li> <li>Remettre le cas échéant les listes de présence mises à jour au conseiller en francisation concerné.</li> </ul> <p>Compte tenu de la clientèle, les listes sont généralement transmises une fois par mois afin de limiter les demandes de réintégrations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listes de présence mises à jour; (Extranet ou en personne); (→Agents de bureau ou conseiller).</li> </ul> <p><b>a. Cours pour professionnels :</b> Traitement mouvement – (ASE-TP13)</p> <p><b>b. Cours en milieu de travail :</b> Traitement mouvement – (ASE-TP14)</p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP m	RÉINTÉGRATIONS  <i>Équivalent - ASE-TP g</i> <i>Équivalent - ASE-TC k</i>	Gérer les étudiants qui demandent une réintégration après avoir été exclus.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre au besoin les listes de présence mises à jour avec les recommandations de réintégration à l'agent de bureau concerné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listes de présence mises à jour; (Télécopieur); (→Agents de bureau).</li> </ul> <p>Traitement Mouvements – (ASE-TP13)</p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 13 ASE-TP 14	TRAITEMENT MOUVEMENTS  <i>Équivalent - ASE-TP03</i> <i>Équivalent - ASE-TC08</i>	<p>Procéder aux traitements administratifs des étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ayant abandonné;</li> <li>ayant été exclus;</li> <li>ayant fait l'objet d'une demande de réintégration.</li> </ul>	<p>Assiduité – (ASE-TP l)</p> <p>Réintégrations – (ASE-TP m)</p> <p>Assiduité – (ASE-TP n)</p>	<p><u>Toutes exclusions - Données transmises par extranet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fermer le dossier INTIMM de l'étudiant;</li> <li>Mettre à jour les listes de présences.</li> </ul> <p><u>Selon les cas :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fermer ou mettre à jour le dossier INTIMM de l'étudiant (réintégrations);</li> <li>Classer s'il y a lieu le formulaire « étude de cas » au dossier du candidat;</li> <li>Indiquer les motifs d'exclusion indiqués par les conseillers;</li> <li>Mettre à jour et transmettre les listes de présences.</li> </ul>	<p><b>a. Exclusions et abandons :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <p><b>b. Réintégrations :</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer la réinscription des étudiants – (ASE-TP 1.9.3-c)</p>	RSC Agents de bureau

### 3.3 Sous-processus ASE-TP 1.9.3 : Gérer la réinscription des étudiants.

#### 3.3.1 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-a : Cours réguliers.

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
ASE-TP 1.9.3-a Cours réguliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les cas exceptionnels – Redoublements et transferts;</li> <li>- Procéder aux réinscriptions des étudiants.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registraire et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).

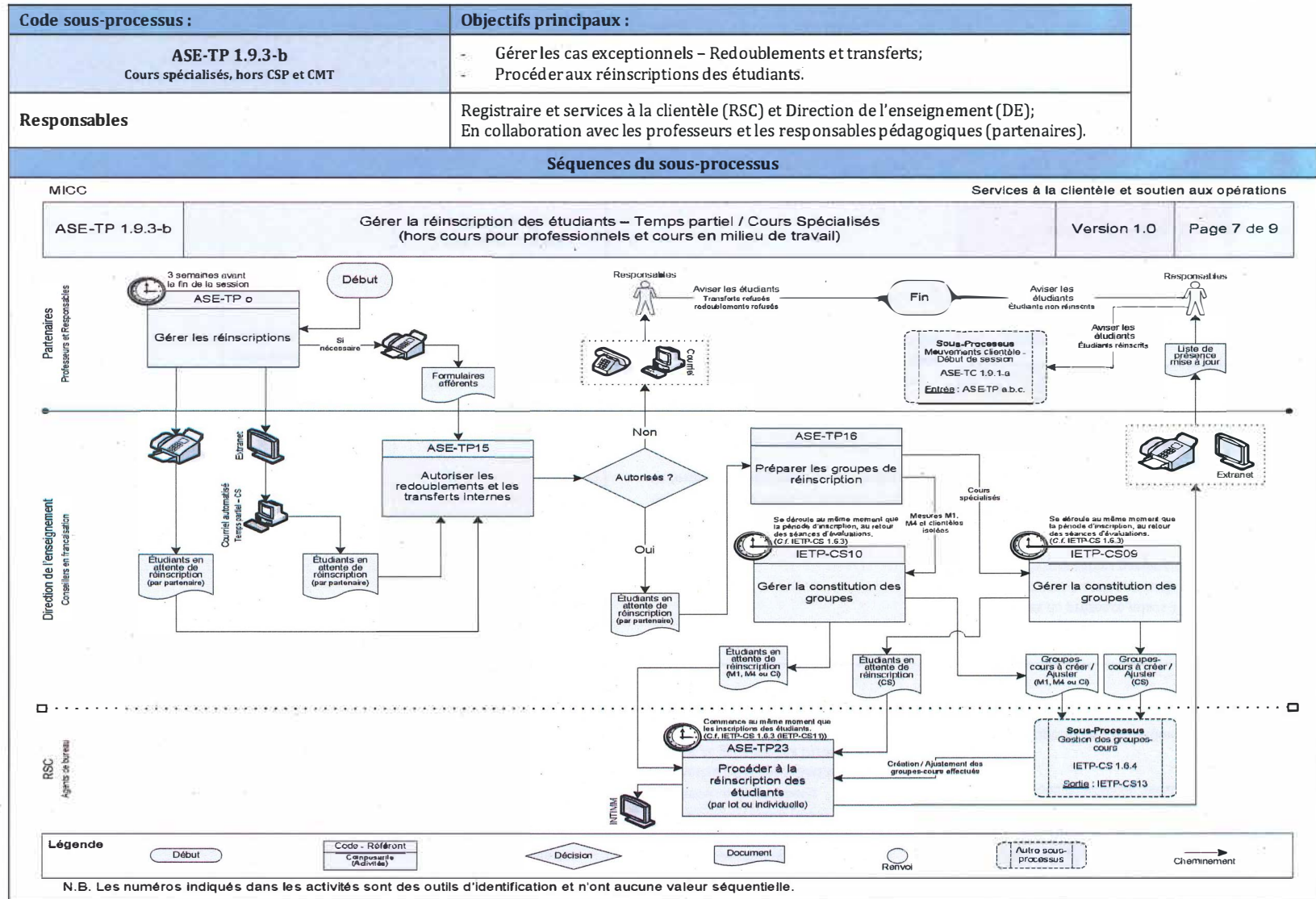




Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la réinscription des étudiants – Cours réguliers – ASE-TP 1.9.3-a</b>						
ASE-TP r	<b>RÉINSCRIPTION</b> <i>Équivalents - ASE-TP o et p</i> <i>Équivalent - ASE-TC h</i>	Gérer les demandes de réinscription des étudiants.  Gérer les cas exceptionnels (transferts, reclassements et redoublements).	<i>3 semaines avant la fin de la session.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Inviter les étudiants intéressés à s'inscrire à la session suivante en signant le formulaire de réinscription;</li> <li>◦ Saisir ou transmettre les réinscriptions;</li> <li>◦ Recommander le cursus de cours pour les étudiants désirant poursuivre leur formation;</li> <li>◦ S'il y a lieu, recommander le transfert de l'étudiant ou la reprise de cours. Si nécessaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Transmettre le formulaire de « transfert » ou de « rétroinformation » aux conseillers.</li> <li>◦ Transmettre le formulaire « outil de dépistage » aux conseillers.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de réinscription; (Extranet ou télécopieur); (→ Conseillers francisation).</li> </ul> <p><i>Au besoin,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaires afférents – Redoublements et transferts; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation)</li> </ul> <p style="text-align: center;">Autorisation – (ASE-TP04)</p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 04	<b>AUTORISATION</b> <i>Équivalent - ASE-TP15</i> <i>Équivalent - ASE-TC09</i>	Autoriser les redoublements et autres transferts recommandés par les partenaires.	Réinscription – (ASE-TP r)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser les recommandations formulées par les partenaires concernant les étudiants en situation de : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Reprise de cours;</li> <li>◦ Reclassement;</li> <li>◦ <i>Etc.</i></li> </ul> </li> <li>◦ Autoriser, ou non, les mouvements recommandés;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de réinscription.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Recommandations approuvées:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitution groupes – (IETP-CR08)</li> </ul> <p><b>b. <u>Non approuvées:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décisions rendues; (Courriel ou téléphone); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les évaluations sommatives des étudiants – (ASE-TP 1.9.4)</p>	DE Conseillers en francisation

<p>IETP-CR 08</p>	<p>CONSTITUTION GROUPES</p> <p><b>Composante en commun avec IETP-CR 1.2.4</b></p> <p><i>Équivalents - IETP-CS09, IETP-CS10, IETP-CSP06 et ASE-TP22</i></p>	<p>Gérer la constitution des groupes de formation.</p>	<p>Se déroule au même moment que les inscriptions des étudiants (Cf. IETP-CR 1.2.4)</p> <hr/> <p>Autorisation - (ASE-TP04)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la constitution des groupes formés lors des séances d'inscription;</li> <li>Au besoin, modifier le scénario préalablement établi (ajout / fusion / suppression de groupes);</li> <li>Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>Transmettre les documents requis aux agents de bureau - RSC indiqués.</li> </ul>	<p><b>VERS autre processus →</b> Gérer les groupes-cours - (IETP-CR 1.2.5)</p> <hr/> <p>Réinscription lot / individuelle - (ASE-TP06)</p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
<p>ASE-TP 06</p>	<p>RÉINSCRIPTION LOT / INDIVIDUELLE</p> <p><i>Équivalents - ASE-TP 23, 18 et 25 Équivalent - ASE-TC10</i></p>	<p><u>Selon les cas :</u></p> <p>Procéder à la réinscription des étudiants par lot.</p> <p>Procéder à la réinscription individuelle des étudiants.</p>	<p><b>Sous-processus complémentaire</b></p> <p><i>Gérer les groupes-cours - (IETP-CR 1.2.5)</i></p> <p><i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente de réinscription</i></p> <hr/> <p>Commence au même moment que les inscriptions des étudiants (Cf. IETP-CR 1.2.4)</p> <hr/> <p>Constitution groupes - (IETP-CR08)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blocage automatique INTIMM : si dépassement du nombre maximal d'heures de formation autorisées, fermer le dossier;</li> <li>Réinscrire les étudiants à partir des informations transmises par les conseillers;</li> <li>Mettre à jour les dossiers INTIMM;</li> <li>Publier les listes de présences mises à jour (extranet) ou les transmettre aux organismes n'y ayant pas accès (candidats inscrits et non admissibles).</li> </ul>	<p>Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</p> <p><b>a. Étudiants réinscrits :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (début de session) - (ASE-TP 1.9.1-a)</p> <p><b>b. Étudiants non réinscrits</b> (dépassement des heures max. de formation, etc.)</p> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>RSC Agents de bureau</p>

3.3.2 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-b : Cours spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail).

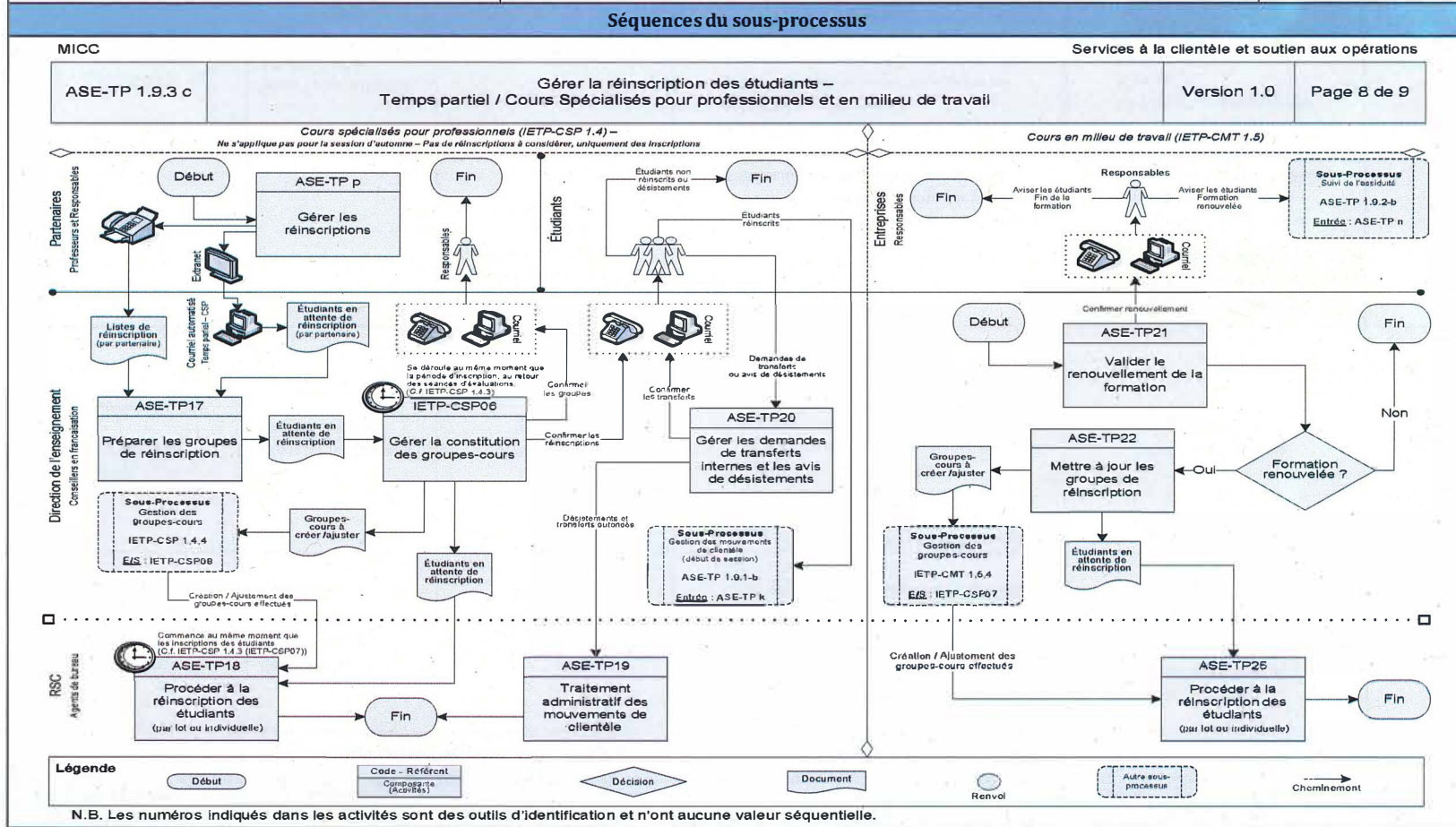


Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la réinscription des étudiants – Cours spécialisés (hors cours pour professionnels et en milieu de travail) – ASE-TP 1.9.3-b</b>						
ASE-TP 0	<b>RÉINSCRIPTION</b> <i>Équivalents - ASE-TP p et r</i> <i>Équivalent - ASE-TC h</i>	Gérer les demandes de réinscription des étudiants.  Gérer les cas exceptionnels (transferts, reclassements et redoublements).	<i>3 semaines avant la fin de la session.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Inviter les étudiants intéressés à s'inscrire à la session suivante en signant le formulaire de réinscription;</li> <li>◦ Saisir ou transmettre les réinscriptions;</li> <li>◦ Le cas échéant, recommander le cursus de cours pour les étudiants désirant poursuivre leur formation;</li> <li>◦ S'il y a lieu, recommander le transfert de l'étudiant ou la reprise de cours. Si nécessaire, transmettre les formulaires afférents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de réinscription; (Extranet ou télécopieur); (→ Conseillers francisation).</li> </ul> <p><i>Au besoin,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaires afférents – Redoublements et transferts; (Télécopieur); (→ Conseillers en francisation)</li> </ul> <p style="text-align: center;">Autorisation – (ASE-TP15)</p>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 15	<b>AUTORISATION</b> <i>Équivalent - ASE-TP04</i> <i>Équivalent - ASE-TC09</i>	Autoriser les redoublements et autres transferts recommandés par les partenaires.	Réinscription – (ASE-TP 0)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser les recommandations formulées par les partenaires concernant les étudiants en situation de : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reprise de cours;</li> <li>○ Reclassement;</li> <li>○ <i>Etc.</i></li> </ul> </li> <li>◦ Autoriser, ou non, les mouvements recommandés;</li> <li>◦ Mettre à jour les listes de réinscription.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Recommandations approuvées :</u></b></p> <p style="text-align: center;">Préparation groupes – (ASE-TP16)</p> <hr/> <p><b>b. <u>Non approuvées :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis – Décisions rendues; (Courriel ou téléphone); (→ Responsables partenaires).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	DE Conseillers en francisation
ASE-TP 16	<b>PRÉPARATION GROUPES</b> <i>Équivalent - ASE-TP17</i>	Préparer les groupes de réinscription.	Autorisation – (ASE-TP015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Préparer les groupes d'étudiants en tenant compte notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du nombre d'étudiants à réinscrire;</li> <li>○ des niveaux de cours requis;</li> <li>○ du nombre maximal d'étudiants par groupe;</li> </ul> </li> <li>◦ Mettre à jour les documents – étudiants en attente de réinscription.</li> </ul>	<p><b>a. <u>Cours M1, M4 et Clientèles isolées :</u></b></p> <p style="text-align: center;">Constitution groupes – (IETP-CS09)</p> <hr/> <p><b>b. <u>Autres cours spécialisés :</u></b></p> <p style="text-align: center;">Constitution groupes – (IETP-CS10)</p>	DE Conseillers en francisation

<p>IETP-CS 09</p> <p>IETP-CS 10</p>	<p>CONSTITUTION GROUPES</p> <p><b>Composante en commun avec IETP-CS 1.6.3</b></p> <p><i>Équivalents - IETP-CR08, IETP-CSP06 et ASE-TP22</i></p>	<p>Gérer la constitution des groupes de formation.</p>	<p>Se déroule au même moment que les inscriptions des étudiants (C.f. IETP-CS 1.6.3)</p> <hr/> <p>Préparation groupes - (ASE-TP16)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la constitution des groupes formés lors des séances d'inscription et les groupes d'étudiants en attente de réinscription;</li> <li>Au besoin, modifier le scénario préalablement établi (ajout / fusion / suppression de groupes);</li> <li>Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>Transmettre les documents requis aux agents de bureau - RSC indiqués.</li> </ul>	<p><b>VERS autre processus →</b> Gérer les groupes-cours - (IETP-CS 1.6.4)</p> <hr/> <p>Réinscription lot / individuelle - (ASE-TP23)</p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>
<p>ASE-TP 23</p>	<p>RÉINSCRIPTION LOT / INDIVIDUELLE</p> <p><i>Équivalents - ASE-TP 06, 18 et 25</i> <i>Équivalent - ASE-TC10</i></p>	<p><u>Selon les cas :</u></p> <p>Procéder à la réinscription des étudiants par lot.</p> <p>Procéder à la réinscription individuelle des étudiants.</p>	<p><b>Sous-processus complémentaire</b></p> <p><i>Gérer les groupes-cours - (IETP-CS 1.6.4)</i></p> <p><i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente de réinscription</i></p> <hr/> <p>Commence au même moment que les inscriptions des étudiants (C.f. IETP-CS 1.6.3)</p> <hr/> <p>Constitution groupes - (IETP-CS09) (IETP-CS10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blocage automatique INTIMM : si dépassement du nombre maximal d'heures de formation autorisées, fermer le dossier;</li> <li>Réinscrire les étudiants à partir des informations transmises par les conseillers;</li> <li>Mettre à jour les dossiers INTIMM;</li> <li>Publier les listes de présences mises à jour (extranet) ou les transmettre aux organismes n'y ayant pas accès (candidats inscrits et non admissibles).</li> </ul>	<p>Listes de présence mises à jour; (Extranet ou télécopieur); (→ Responsables partenaires).</p> <p><b>a. Étudiants réinscrits :</b></p> <p><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (début de session) - (ASE-TP 1.9.1-a)</p> <p><b>b. Étudiants non réinscrits</b> (dépassement des heures max. de formation, etc.)</p> <p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>RSC Agents de bureau</p>

**3.3.3 Sous-processus ASE-TP 1.9.3-c : Cours spécialisés pour professionnels et cours en milieu de travail.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TP 1.9.3-c</b> Cours spécialisés pour professionnels et cours en milieu de travail	- Procéder aux réinscriptions des étudiants; - Valider le renouvellement des formations (CMT).
<b>Responsables</b>	Registreuse et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer la réinscription des étudiants – Cours spécialisés pour professionnels – ASE-TP 1.9.3-c</b>						
ASE-TP p	RÉINSCRIPTION <i>Équivalents - ASE-TP o et r Équivalent - ASE-TC h</i>	Gérer les demandes de réinscription des étudiants.	3 semaines avant la fin de la session.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Inviter les étudiants intéressés à s'inscrire à la session suivante en signant le formulaire de réinscription;</li> <li>▫ Saisir ou transmettre les réinscriptions;</li> <li>▫ Le cas échéant, recommander le cursus de cours pour les étudiants désirant poursuivre leur formation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listes de réinscription; (Extranet ou télécopieur); (→Conseillers francisation).</li> <li>- Préparation groupes - (ASE-TP17)</li> </ul>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 17	PRÉPARATION GROUPES <i>Équivalent - ASE-TP16</i>	Préparer les groupes de réinscription.	Réinscription - (ASE-TP p)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Préparer les groupes d'étudiants en tenant compte notamment :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ du nombre d'étudiants à réinscrire;</li> <li>○ des niveaux de cours requis;</li> <li>○ du nombre maximal d'étudiants par groupe;</li> <li>○ des domaines professionnels.</li> </ul> </li> <li>▫ Mettre à jour les documents - étudiants en attente de réinscription.</li> </ul>	Constitution groupes - (IETP-CSP06)	DE Conseillers en francisation
IETP- CSP06	CONSTITUTION GROUPES  <b>Composante en commun avec IETP-CSP 1.4.3</b>  <i>Équivalents - IETP-CS09, IETP-CS10, IETP-CR08 et ASE-TP22</i>	Gérer la constitution des groupes de formation.	Se déroule au même moment que les inscriptions des étudiants (cf. IETP-CS 1.4.3)  ----- Préparation groupes - (ASE-TP17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Analyser la constitution des groupes formés lors des séances d'inscription et les groupes d'étudiants en attente de réinscription;</li> <li>▫ Au besoin, modifier le scénario préalablement établi (ajout / fusion / suppression de groupes);</li> <li>▫ Soumettre pour approbation chaque cas d'ajout de groupes à la Direction compétente;</li> <li>▫ Transmettre les documents requis aux agents de bureau - RSC indiqués.</li> <li>▫ Confirmer les groupes aux partenaires et les réinscriptions aux étudiants (une fois effectuées).</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>VERS autre processus →</b> Gérer les groupes-cours - (IETP-CSP 1.4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation des groupes; (Téléphone ou courriel); (→Responsables partenaires).</li> </ul> <p><b>a. Étudiants réinscrits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation réinscription; (Courriel); (→Étudiants).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle - (ASE-TP 1.9.1-b)</p> <p><b>b. Étudiants non réinscrits :</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réinscription lot / individuelle - (ASE-TP18)</li> </ul>	DE Conseillers en francisation

ASE-TP 18	<b>RÉINSCRIPTION LOT / INDIVIDUELLE</b>  <i>Équivalents - ASE-TP 06, 23 et 25</i> <i>Équivalent - ASE-TC10</i>	<p><u>Selon les cas :</u></p> <p>Procéder à la réinscription des étudiants par lot.</p> <p>Procéder à la réinscription individuelle des étudiants.</p>	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p><i>Gérer les groupes-cours - (IETP-CSP 1.4.4)</i></p> <p><i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente de réinscription</i></p> <hr/> <p>Commence au même moment que les inscriptions des étudiants (Cf. IETP-CS 1.4.3)</p> <hr/> <p>Constitution groupes - (IETP-CSP06)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Réinscrire les étudiants à partir des informations transmises par les conseillers;</li> <li>◦ Mettre à jour les dossiers INTIMM.</li> </ul>	<p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
ASE-TP 20	<b>TRANSFERTS ET DÉSISTEMENTS</b>	<p>Gérer les demandes de transferts et les désistements (avant le début de la session).</p>	<p><i>À la réception d'une demande de la part d'un étudiant réinscrit.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Analyser les demandes de transferts, vérifier la faisabilité (places disponibles, etc.);</li> <li>◦ Transmettre les informations requises aux agents de bureau – RSC indiqués.</li> <li>◦ Confirmer les autorisations, ou non, de transferts aux étudiants (une fois effectuées).</li> <li>◦ Transmettre pour désinscription les abandons aux agents de bureau indiqués – RSC.s</li> </ul>	<p><b>a. Désistements :</b></p> <p>Traitements mouvements – (ASE-TP 19)</p> <hr/> <p><b>b. Transferts autorisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceptation du transfert; (Téléphone ou courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <p>Traitements mouvements – (ASE-TP 19)</p> <p style="background-color: #c8e6c9; text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b></p> <p>Gérer les mouvements de clientèle (début de session) – (ASE-TP 1.9.1-b)</p> <hr/> <p><b>c. Transferts refusés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refus du transfert; (Téléphone ou courriel); (→ Étudiants).</li> </ul> <p>Traitements mouvements – (ASE-TP 19)</p> <p style="background-color: #f4a460; text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>DE Conseillers en francisation</p>

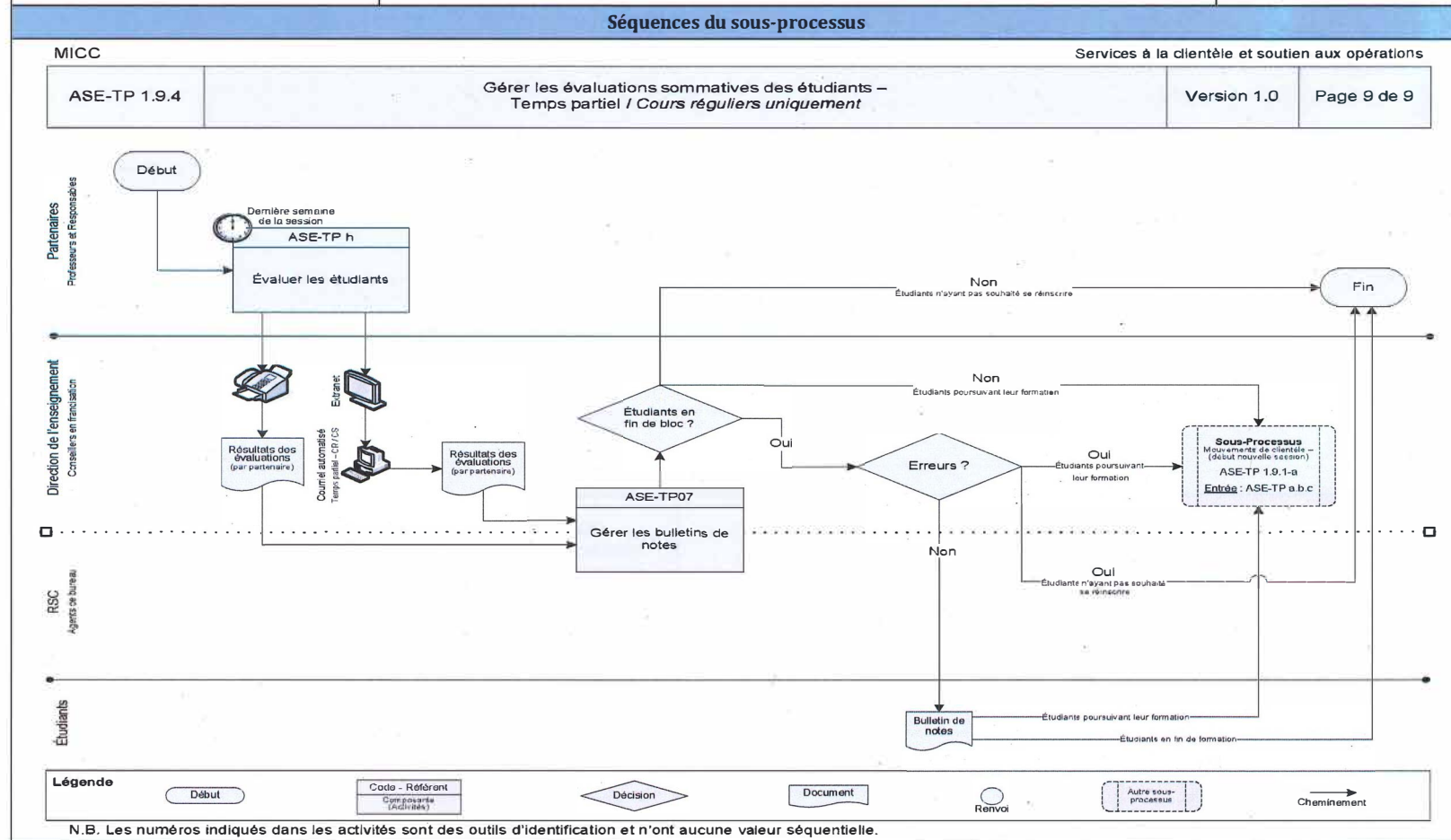


ASE-TP 19	TRAITEMENT MOUVEMENTS	Procéder aux traitements administratifs des mouvements de clientèle.	Transferts et désistements - (ASE-TP20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour les dossiers INTIMM des étudiants;</li> <li>◦ Le cas échéant, fermer les dossiers des étudiants;</li> <li>◦ Confirmer s'il y a lieu les mouvements effectués au conseiller en francisation concerné.</li> </ul>	<i>Fin du sous-processus</i>	RSC Agents de bureau
<b>Gérer la réinscription des étudiants – Cours en milieu de travail – ASE-TP 1.9.3-c</b>						
ASE-TP 21	RENOUVELLEMENT FORMATION	Confirmer le renouvellement de la formation pour la session à venir.	<i>À la fin de la session de formation – Dans les délais prévus.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ S'assurer de la volonté de l'entreprise quant à renouveler la formation;</li> <li>◦ Le cas échéant, s'assurer de la recevabilité de la démarche; <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vérifier le nombre de candidats intéressés à poursuivre;</li> <li>◦ S'informer du nombre d'heures de formation envisagé;</li> <li>◦ <i>Etc.</i></li> </ul> </li> </ul>	<p><b>a. Formation renouvelée :</b></p> <p>Groupes réinscription – (ASE-TP22)</p> <p style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">VERS autre processus → Suivi de l'assiduité – (ASE-TP 1.9.2-b)</p> <p><b>b. Formation non renouvelée :</b></p> <p>- Aviser le partenaire – Refus; (Téléphone ou courriel); (→ Responsables partenaires).</p> <p style="background-color: #f4a460; text-align: center;"><i>Fin du sous-processus</i></p>	DE Conseillers en francisation
ASE-TP 22	GROUPES RÉINSCRIPTION  <i>Équivalents – IETP-CS09, IETP- CS10, IETP-CR08 et IETP-CSP06</i>	Gérer la constitution des groupes de réinscription.	Renouvellement formation - (ASE-TP21)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mettre à jour les groupes d'étudiants en tenant compte notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ du nombre d'étudiants souhaitant se réinscrire;</li> <li>◦ des niveaux de cours requis;</li> <li>◦ du nombre maximal d'étudiants par groupe.</li> </ul> </li> <li>◦ Transmettre les documents requis aux agents de bureau – RSC indiqués.</li> </ul>	<p style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">VERS autre processus → Gérer les groupes-cours – (IETP-CMT 1.5.4)</p> <p>Réinscription lot / individuelle - (ASE-TP25)</p>	DE Conseillers en francisation

ASE-TP 25	<p>RÉINSCRIPTION LOT / INDIVIDUELLE</p> <p><i>Équivalents - ASE-TP 06, 18 et 23</i> <i>Équivalent - ASE-TC10</i></p>	<p><u>Selon les cas :</u></p> <p>Procéder à la réinscription des étudiants par lot.</p> <p>Procéder à la réinscription individuelle des étudiants.</p>	<p><i>Sous-processus complémentaire</i></p> <p><i>Gérer les groupes-cours – (IETP-CMT 1.5.4)</i></p> <p><i>Création / Ajustement des groupes-cours effectués</i></p> <hr/> <p><i>Étudiants en attente de réinscription</i></p> <hr/> <p>Groupes réinscription - (ASE-TP22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Réinscrire les étudiants à partir des informations transmises par les conseillers;</li> <li>◦ Mettre à jour les dossiers INTIMM.</li> </ul>	<p><i>Fin du sous-processus</i></p>	<p>RSC Agents de bureau</p>
--------------	--	--	--	--	-------------------------------------	---------------------------------

**3.4 Sous-processus ASE-TP 1.9.4 : Gérer les évaluations sommatives des étudiants – Cours réguliers uniquement.**

<b>Code sous-processus :</b>	<b>Objectifs principaux :</b>
<b>ASE-TP 1.9.4</b> Cours réguliers uniquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procéder aux évaluations sommatives des étudiants;</li> <li>- Gérer les bulletins de notes (étudiants en « fin de bloc »).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Registreuse et services à la clientèle (RSC) et Direction de l'enseignement (DE); En collaboration avec les professeurs et les responsables pédagogiques (partenaires).



Codes	Titres composantes	Objectifs	Antécédents	Principales activités associées	Subséquents	Responsabilités
<b>Gérer les évaluations sommatives des étudiants – Cours réguliers uniquement – ASE-TP 1.9.4</b>						
ASE-TP h	ÉVALUATION <i>Équivalent - ASE-TC i</i>	Procéder à l'évaluation sommative des étudiants.	<i>Dernière semaine de la session en cours</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les étudiants selon les directives fournies par le MICC en la matière;</li> <li>Saisir les résultats via l'Extranet ou les transmettre par télécopieur aux agents de bureau concernés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats des évaluations; (Extranet ou télécopieur); (→Agents de bureau).</li> <li>Gestion bulletins – (ASE-TP07)</li> </ul>	PARTENAIRES Professeurs Responsables pédagogiques
ASE-TP 07	GESTION BULLETINS	Gérer les bulletins de notes.	<p><i>Uniquement pour les étudiants finissant un bloc de formation</i></p> <hr/> <p>Évaluation – (ASE-TP h)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produire les bulletins des notes;</li> <li>Transmettre les bulletins de notes aux conseillers pour signature (agents de bureau);</li> <li>Vérifier les bulletins de notes (conseillers); <ul style="list-style-type: none"> <li>Signer les bulletins sans erreurs et les retourner aux agents de bureau concernés;</li> <li>Classer les bulletins présentant des erreurs;</li> </ul> </li> <li>Envoyer les bulletins aux étudiants (agents de bureau);</li> <li>Le cas échéant, fermer les dossiers des étudiants concernés (fin de formation, etc.).</li> </ul>	<p><b>a. Étudiants en fin de bloc :</b></p> <hr/> <p><b>1. Bulletins avec erreurs</b></p> <p>i. Étudiants n'ayant pas souhaité se réinscrire</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p> <p>ii. Étudiants poursuivant leurs formations</p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (ASE-TP 1.9.1-a)</p> <p><b>2. Bulletins sans erreurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bulletins de notes; (Courrier); (→Étudiants).</li> </ul> <p>i. Étudiants n'ayant pas souhaité se réinscrire</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p> <p>ii. Étudiants poursuivant leurs formations</p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (ASE-TP 1.9.1-a)</p> <p><b>b. Autres étudiants :</b></p> <hr/> <p><b>1. Étudiants n'ayant pas souhaité se réinscrire</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fin du sous-processus</b></p> <p><b>2. Étudiants poursuivant leurs formations</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VERS autre sous-processus →</b> Gérer les mouvements de clientèle (ASE-TP 1.9.1-a)</p>	<p>DE Conseillers en francisation (Principal)</p> <p>RSC Agents de bureau (Secondaire)</p>

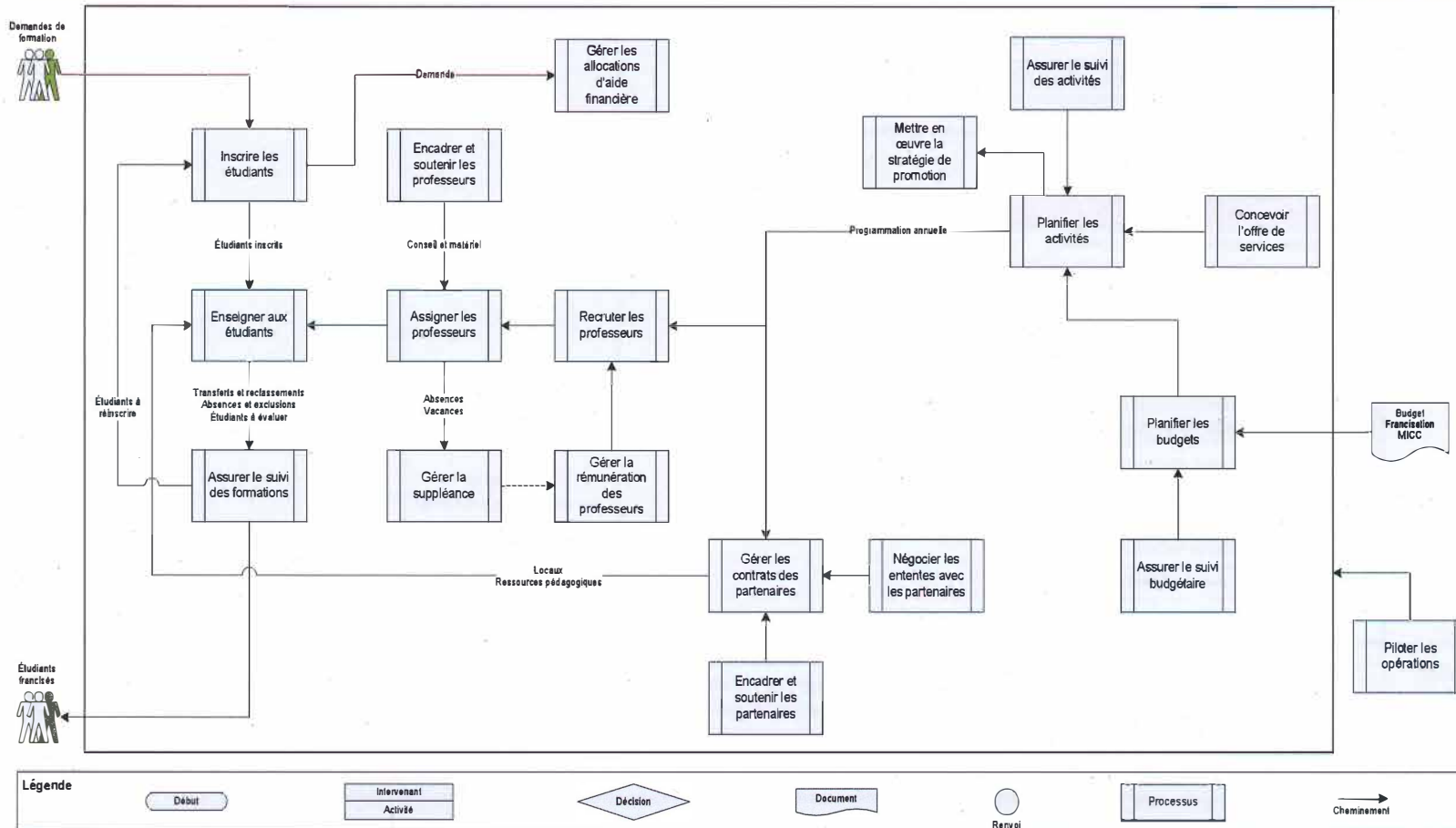
### 4 Annexes

#### 4.1 Annexe 1 - Cartographie - « Mettre en œuvre l'offre de services »

MICC

DSCSO – Direction des Services à la Clientèle et Soutien aux Opérations

CARTOGRAPHIE DGF – « Mettre en œuvre l'offre de services »	Version 1.0	Page 1 de 1
--	-------------	-------------



4.2 Annexe 2 – Arbre fonctionnel DGF « version limitée »

