



UNIL | Université de Lausanne  
Immatriculations et Inscriptions  
bâtiment Unicentre  
CH-1015 Lausanne

# Auto-évaluation

## Service des immatriculations et inscriptions (SII)

2016

### *Rapport de synthèse*

	page
1. Introduction	2
2. Missions du SII	2
3. Bilan	3
4. Plan de développement définitif	5 et annexe

Direction  
[Immatriculations et Inscriptions](#)

## 1. Introduction

Le rapport 2016 fait suite à la seconde auto-évaluation menée par le Service des immatriculations et inscriptions (SII), la première datant de 2008. Le Service des immatriculations et inscriptions, rattaché à la Direction de l'UNIL, effectue des tâches essentiellement administratives; ainsi, nous avons choisi de nous concentrer dans le rapport de 2016 sur les changements intervenus depuis 2008 ainsi que les projets d'optimisation du SII et des prestations qu'il fournit. Le rapport est le fruit d'une réflexion menée par la cheffe du Service et son adjointe, après consultation des autres collaborateurs du SII. Sa version finale a également été revue et discutée par l'ensemble de l'équipe du SII.

Après réflexion, nous avons renoncé à faire appel à un expert externe: l'organisation et les compétences des services d'admission varient fortement entre universités suisses et étrangères, rendant difficile une compréhension par et comparaison avec des institutions étrangères. De même, leurs tâches sont fortement spécialisées; ainsi la structure et les raisons d'être des processus sont souvent peu compréhensibles par des personnes étrangères au domaine. D'autre part, un échange constant a lieu entre les responsables des services d'admission des universités suisses par le biais de la Commission d'admission et équivalences (CAE) de swissuniversities, grâce aux séances régulières, visites mutuelles, etc. Ces contacts nous permettent de discuter et comparer de manière continue nos services, tâches, organisation et prestations. Ainsi, notre Service s'est à plusieurs reprises inspiré des procédures, formulaires etc. existant dans d'autres Hautes écoles suisses.

Par ailleurs, le SII est quotidiennement en contact avec un large public: étudiants, candidats aux études, anciens étudiants, professeurs, collaborateurs des facultés et des autres services, autorités suisses et étrangères, etc. Ces personnes n'hésitent pas à se manifester lorsqu'elles estiment qu'une procédure, notre site ou des documents ne leur semblent pas clairs ou rationnels. Ces retours nous permettent de nous remettre régulièrement en question et d'y donner suite lorsque cela est possible. Cette constante évaluation externe nous a amenés à renoncer à adresser un questionnaire aux personnes avec lesquelles notre service est en contact. Néanmoins, nous prévoyons d'interroger des groupes de notre public dans le cadre d'une auto-évaluation ultérieure.

## 2. Missions du SII

Le Service des immatriculations et inscriptions comprend 11 collaborateurs en CDI, correspondant, lors de la rédaction du rapport d'auto-évaluation 2016, à 9,2 EPT, ainsi que 5 collaborateurs en CDD: il s'agit d'étudiants engagés comme personnel-horaire à raison de 20 à 30% certains mois de l'année.

- Un rôle important du SII consiste à renseigner le public interne et externe à l'UNIL sur les conditions d'admission au sens large, en plusieurs langues.
- Le SII gère l'admission – et les réimmatriculations - des candidats aux études à l'UNIL en cursus de bachelor, master, doctorat et à l'École de français langue étrangère (EFLE). Il vérifie également l'admissibilité des titulaires de diplômes étrangers aux programmes de master of advanced studies (MAS). Le traitement des candidatures implique la vérification du respect des délais et des conditions

d'admission, de l'authenticité des documents remis et la décision finale, au nom de la Direction de l'UNIL, d'admission ou de refus.

- Nous traitons également les demandes des étudiants désirant changer de faculté ou de cursus: vérification des conditions, des délais, prise de décision finale au nom de la Direction de l'UNIL.
- Le SII est aussi chargé de la clôture des immatriculations, lorsque les étudiants quittent l'UNIL: nous les exmatriculons.
- Notre Service s'occupe aussi la taxation des étudiants de l'UNIL: envoi des bulletins de versement pour les taxes semestrielles, encaissements, rappels, exmatriculations pour non-paiement, etc.
- Parmi les autres tâches assumées par le SII, on peut citer la gestion des auditeurs de l'UNIL, les modifications des données personnelles des étudiants dans la base de données, la confection de la Campus Card pour toute la communauté universitaire ou encore la confection de diverses attestations.

### 3. Bilan

#### Points forts

- Le nombre d'étudiants et de candidats à l'immatriculation n'a cessé d'augmenter. Depuis 2008, la Direction a accordé au SII des augmentations d'EPT, ainsi que l'engagement d'étudiants en qualité de personnel-horaire. Ces mesures ont permis au SII de faire face, du moins en partie, à l'augmentation des dossiers à traiter.
- Les collaborateurs ont eu l'occasion de participer à diverses formations à l'interne, en Suisse et à l'étranger, ce qui leur a permis d'améliorer leurs connaissances dans les domaines aussi divers que leur niveau en langues étrangères, la reconnaissance des diplômes étrangers et la maîtrise d'outils facilitant les contacts avec le public. Les formations externes ont également été l'occasion d'échanger avec des collègues d'autres Hautes écoles suisses et étrangères.
- La participation du SII, par le biais de sa Cheffe de service, aux activités de la CAE nous permet d'avoir une bonne connaissance des pratiques et conditions d'admission et de reconnaissance des diplômes des autres Hautes écoles suisses.
- Grâce à son réseau de contacts, le SII a accès à diverses bases de données étrangères contenant des informations sur les systèmes d'éducation et les diplômes de la majorité des pays du monde.
- Une nouvelle application pour gérer le suivi des doctorants par leur directeur de thèse a été mise en place en 2015. L'outil, très attendu par le SII, a été développé par le Centre informatique de l'UNIL (CI) selon une procédure différente que par le passé, ce qui a nécessité de nombreuses adaptations alors même que l'application était déjà utilisée. Ses bénéfices effectifs n'ont dès lors pu être appréciés en 2015. Néanmoins, dès 2016, nous avons pu constater une nette amélioration par rapport à l'ancien système.

### Points à améliorer

- Malgré les augmentations en ressources humaines, l'accroissement du nombre de dossiers à traiter et de leur complexité amène les collaborateurs à la limite de leurs capacités à certaines périodes de l'année, au risque de mettre en péril la qualité de l'examen des dossiers. Outre le nombre croissant de passerelles entre types de (hautes) écoles à l'étranger, nécessitant des examens longs et complexes pour établir l'admissibilité, les dossiers déposés par les réfugiés et les personnes admises provisoirement en Suisse représentent un défi car ces candidats ne sont pas toujours en mesure de fournir toutes les pièces requises. Il appartient alors au SII de tenter d'établir le cursus suivi sur la base des déclarations fournies par ces personnes et les informations disponibles (sites auxquels le SII est abonné, données fournies lors de congrès ou de webinar, forum de spécialistes en matière de reconnaissance de diplômes, etc.). La vérification de l'authenticité des documents fournis s'avère également difficile, dans la mesure où la situation délicate des réfugiés ne permet que rarement un contact avec les autorités du pays d'origine, lorsque ce n'est pas l'université ou l'école et ses archives qui ont été détruites. La mise en place de la validation des acquis de l'expérience (VAE) à l'UNIL est un autre point de vigilance : afin de permettre un bon déroulement de la procédure, le SII devra traiter suffisamment tôt les dossiers, sans préteriter pour autant ceux des autres candidats, notamment des personnes ayant besoin d'un visa en vue d'études – procédure pouvant prendre plus de trois mois auprès des autorités consulaires suisses, le Service cantonal de la population et le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM).

La majorité des tâches assumées par le personnel du SII est très spécialisée et demande plusieurs mois de formation; l'engagement de personnel temporaire supplémentaire ne résoudrait pas ces surcharges de travail récurrentes. L'amélioration de cette situation semble difficile, car les échanges avec d'autres Hautes écoles suisses et étrangères démontrent qu'elles se trouvent confrontées à la même problématique, sans trouver de solution. Afin de résoudre, du moins partiellement ce problème, nous avons sollicité une augmentation de 0,2 EPT auprès de la Direction de l'UNIL.

- L'amélioration des prestations du SII, tant pour le public que pour les collaborateurs, est souvent liée aux développements informatiques fournis par le Centre informatique de l'UNIL (CI). Si le SII a bénéficié de nombreux développements par le passé, certaines demandes, pourtant anciennes, sont restées sans suite ou ont été reportées sine die. La procédure plus complexe introduite pour solliciter ces changements, respectivement les développements en passant par le Bureau d'études, a également conduit à un rallongement des démarches, du moins par rapport aux expériences antérieures du SII. Il est notamment devenu urgent de développer des applications pour les étudiants telles que :
  - la réimmatriculation en ligne (actuellement un formulaire pdf à imprimer, remplir et retourner au SII par courrier postal)
  - les signalements de changements d'adresse par les étudiants à l'aide d'un formulaire en ligne, accessible par le portail sécurisé MyUnil
  - accès pour les étudiants et candidats aux études à la consultation de la partie « SII » de leur dossier, à savoir les courriers qui leur ont été adressés par courrier postal (attestation d'admission, de réimmatriculation, etc.) et l'état de la facturation semestrielle.

- L'accomplissement des missions du SII dépend aussi d'autres acteurs externes, comme par exemple des ministères ou Hautes écoles étrangères. Certains, lorsqu'ils sont sollicités pour fournir des informations, ne répondent qu'après plusieurs mois, voire jamais. La réduction de ces temps d'attente ne dépend hélas pas du SII. Par contre, la nécessité de pouvoir engager des collaborateurs maîtrisant plusieurs langues a également son importance dans ce domaine, car les demandes formulées dans la langue du destinataire – ou du moins en anglais – augmentent les chances de recevoir une réponse.
- La jurisprudence des autorités de recours (commission de recours de l'UNIL, Tribunal cantonal (CDAP) et Tribunal fédéral) constitue un facteur d'incertitude. En fonction de l'interprétation que fait une autorité de recours d'une disposition, les critères appliqués par le SII doivent être revus. Cependant, la jurisprudence doit également être vue de manière positive: elle permet de mieux asseoir certaines procédures ou critères. Le SII n'a que rarement une influence sur ces aspects, cependant, des collaborateurs ayant les qualifications nécessaires peuvent prendre des décisions solidement motivées, ce qui consolide la position de l'UNIL en cas de recours.
- Le SII se doit de garantir un traitement aussi parfait que possible des candidatures à l'immatriculation et des autres aspects des dossiers d'étudiants pour lesquels il est compétent. De même, les renseignements que fournissent nos collaborateurs doivent être précis et fiables. Les collaborateurs remplissent ces exigences, mais des changements interviennent régulièrement, que ce soit dans des systèmes éducatifs étrangers, des procédures internes, des délais, l'offre d'études, etc. Nous devons par conséquent rester constamment vigilants pour éviter des erreurs dans le traitement des dossiers ou les renseignements fournis. De plus, comme le décrivent les deux points précédents, la complexité du travail assumé par les collaborateurs du SII, ainsi que les tâches et responsabilités sont devenues plus importantes ces dernières années. Une réévaluation des postes nous semble donc cohérente et justifiée. Comme indiqué dans le plan de développement, cette reconnaissance par la Direction du travail et des responsabilités assumées par nos collaborateurs augmenterait leur satisfaction au travail, mais également l'attractivité des postes lors de l'engagement de nouvelles personnes.

#### 4. Plan de développement définitif

Les objectifs du plan de développement figurent dans le tableau ci-joint; l'ordre dans lequel les divers points sont développés n'est cependant pas représentatif de leur importance ou urgence. Le plan publié en annexe correspond à sa version de mars-avril 2017.



## Rapport d'auto-évaluation du Service des immatriculations et inscriptions de l'UNIL - 2016

### Plan de développement définitif

Objectifs	Actions	Moyens	Calendrier	Indicateurs
Mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience (VAE)	traitement des dossiers (partie SII)	<ul style="list-style-type: none"><li>• poursuite de la collaboration avec la conseillère VAE de l'UNIL</li><li>• collaboration avec les facultés</li><li>• la procédure n'étant qu'à ses débuts, il n'est pas possible d'évaluer la nécessité de ressources pour le SII</li></ul>	dès 2016/2017	bon déroulement du processus d'immatriculation des candidats demandant et obtenant une VAE
Admission aux études de réfugiés, personnes admises provisoirement,	permettre d'entreprendre des études à des personnes qui ne possèdent plus tous les documents établissant leur droit à l'immatriculation	<ul style="list-style-type: none"><li>• collaboration et coordination avec les services d'admission des autres universités suisses</li></ul>	2016 à 2022 (dépend de facteurs externes à	disposer d'outils et de connaissances permettant de traiter les candidatures

Direction  
[Immatriculations et Inscriptions](#)

<p>requérants d'asile</p>		<p>(CAE) et swissuniversities</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suivi des pratiques internationales</li> <li>• mise à jour des connaissances par le biais de webinars ou séminaires internationaux</li> <li>• le nombre effectif de réfugiés susceptibles de demander une admission ces prochaines années n'étant pas connu, il n'est pas possible d'évaluer la nécessité de ressources pour le SII</li> </ul>	<p>l'UNIL)</p>	
<p>Améliorations apportées à la base de données actuelle Sylvia<sup>1</sup> et par la future base de données EDUNIL</p>	<p>prise en compte des besoins exprimés depuis des années par le SII ainsi que dans le cadre des groupes de travail de GESTUD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réimmatriculation en ligne</li> <li>• changement d'adresse en ligne par les étudiants</li> <li>• possibilité pour les étudiants et les candidats aux études de consulter leur dossier, les documents envoyés par courrier postal, l'état de la facturation</li> <li>• les demandes formulées dans le cahier des charges "métiers" du chantier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• participation du SII dans le projet GESTUD</li> <li>• en fonction des décisions finales et du temps d'implémentation d'EDUNIL (notamment le nouveau statut étudiant), besoin éventuel en ressources humaines</li> </ul>	<p>dépend du calendrier final de GESTUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• outil plus convivial pour les étudiants et les utilisateurs au SII</li> <li>• gain de temps, les étudiants trouvant des informations et documents sans devoir s'adresser au SII</li> <li>• meilleure image de l'UNIL, notamment pendant le processus d'immatriculation</li> </ul>

<sup>1</sup> *Sylvia*: application développée par le Centre informatique de l'UNIL, permettant la rationalisation et l'automatisation de la gestion des dossiers d'étudiants et des candidats aux études; *EDUNIL*: intégration de Gide (application propre à la Faculté des HEC) et remodelage en profondeur de Sylvia; *GESTUD*: projet dont l'objectif est de mettre en place un nouvel outil informatique de gestion des études à l'UNIL.

	Facturation (GESTUD)			
Accès en ligne à tous les dossiers des étudiants	scannage des dossiers de tous les étudiants acceptés: diplômes et relevés de notes, cv, etc.	par le biais d'un octroi de 0,2 EPT <sup>3</sup> supplémentaire	dès début 2018, voire avant	<ul style="list-style-type: none"> <li>accès plus rapide aux dossiers, notamment lors d'entretiens téléphoniques avec l'étudiant, une faculté ou une autorité externe à l'UNIL</li> <li>renseignements plus rapides et précis</li> </ul>
Meilleure reconnaissance du travail et des responsabilités assumés par le personnel du SII	obtenir une révision des classes/niveaux attribués aux collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>littérature internationale sur les connaissances et responsabilités des <i>admission and credential officers</i></li> </ul>	courant 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>meilleure compréhension par le SRH et la Direction des connaissances et responsabilités assumées</li> <li>plus grande attractivité des postes lors de l'engagement</li> <li>satisfaction et motivation des collaborateurs</li> </ul>
Assurer la qualité de traitement des dossiers de candidature	<ul style="list-style-type: none"> <li>maintien des connaissances des systèmes d'éducation secondaire et universitaire en Suisse et dans les pays dont proviennent les candidatures</li> <li>mise à jour des connaissances relatives aux règlements, directives, accords-cadres, conventions nationales et internationales régissant l'admission</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>octroi d'un 0,2 EPT supplémentaire</li> <li>participation de la cheffe de service à la CAE et autres commissions</li> <li>participation des collaborateurs du SII à des workshops, webinars et</li> </ul>	L'augmentation de 0,2 EPT était sollicitée pour courant 2017; cependant,	<ul style="list-style-type: none"> <li>analyses plus fiables</li> <li>décisions plus rapides</li> <li>meilleure image du SII mais également de l'UNIL comme institution</li> </ul>

<sup>3</sup> Le 0,2 EPT supplémentaire mentionné à plusieurs reprises dans le tableau est à chaque fois le même.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• amélioration des moyens techniques</li> </ul>	<p>conférences, au niveau national et international</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien des abonnements aux ressources existantes, souscriptions à de nouvelles bases</li> <li>• acquisition de matériel technique pour la vérification de l'authenticité des documents fournis par les candidats, respectivement abonnements à des sites de vérification en ligne</li> </ul>	<p>deux postes ayant dus être repourvus début 2017, la Direction a accepté l'augmentation en février, respectivement mars 2017 ; autres mesures : en continu</p>	
<p>Assurer la qualité de la communication</p>	<p>rester à l'écoute des remarques du public et de nos collaborateurs sur nos publications et procédures, les adapter aux besoins nouveaux tout en respectant les exigences auxquelles est soumis le SII</p>		<p>en continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meilleure image du SII et de l'UNIL</li> <li>• évite des malentendus de la part des candidats aux études et des étudiants</li> </ul>