



# **Pratiques exemplaires** **pour répondre aux demandes des étudiants**

## **NOTA : Pratiques exemplaires pour répondre aux demandes des étudiants**

Les renseignements fournis dans le présent document sur les pratiques exemplaires découlent d'un atelier tenu durant un congrès du CLC. L'atelier comportait deux parties : la première portait sur les méthodes de résolution de certains défis communs pour répondre aux demandes de renseignements des étudiants et la deuxième a permis d'engager une discussion sur les pratiques exemplaires. Dans le cadre de la première partie, le groupe a dressé une liste des défis les plus communs auxquels il faisait face et, collectivement, a trouvé différentes façons de les surmonter. Durant la deuxième partie, le groupe a discuté d'une liste de commentaires, fondés sur des observations.

### **PREMIÈRE PARTIE : Défis et stratégies**

- ❑ **Comment pouvons-nous mieux répondre au grand volume de demandes de renseignements?**
  - ❑ Embauchez des assistants! Répondre efficacement aux demandes de renseignements constitue la méthode de recrutement la plus économique. Si votre service peut se payer de la publicité ou la participation à des foires, il a les moyens d'engager quelqu'un. L'embauche d'étudiants peut offrir de merveilleux résultats à très bon marché. Adressez-vous à votre bureau de services d'emploi pour étudier cette possibilité. Il est préférable d'engager des étudiants à long terme; songez donc à convertir leur poste à temps partiel pendant l'année scolaire en un poste à plein temps durant l'été. Confiez-leur plus de responsabilités, encouragez-les à faire preuve d'initiative et concevez des projets intéressants à long terme – vous attirerez les étudiants qu'il vous faut et les maintiendrez en poste plus longtemps.
  - ❑ Déléguez la responsabilité de répondre à certains types de questions à des personnes ou des services particuliers. Certaines personnes auront naturellement des connaissances approfondies dans des domaines précis. Établissez un système qui vous permettra d'acheminer certaines demandes de renseignements à ces personnes, qui pourront probablement y répondre plus facilement et plus rapidement que d'autres.
  - ❑ Utilisez des lettres ou des paragraphes types pour les demandes générales de renseignements ou les questions courantes. Vous gagnerez du temps à moins écrire et vous assurerez que vos réponses aux questions sont cohérentes. Incluez des liens directs aux pages qui traitent en détail des questions particulières des étudiants.
  - ❑ Servez-vous du message d'absence de votre courrier électronique et incluez des liens aux pages qui répondraient aux questions courantes.
  - ❑ Créez une page de Foire Aux Questions. Dirigez tout d'abord les étudiants vers cette page afin de facilement réduire le temps passé à répondre aux questions courantes.
  
- ❑ **Comment faire face aux attentes des étudiants d'une réponse immédiate?**
  - ❑ Accusez immédiatement réception des courriels par une brève note ou une lettre type qui dirige les étudiants vers les pages qui pourraient répondre à leurs questions. Les étudiants auront moins tendance à vous harceler pour une réponse s'ils reçoivent un accusé de réception et savent que vous les recontacterez dès que possible.
  - ❑ Ajoutez à votre message d'absence un accusé de réception de la demande de renseignements de l'étudiant et précisez le délai de réponse (p. ex. nous répondrons à votre demande dans les trois jours ouvrables).

❑ **Comment pouvons-nous éviter les demandes de renseignements mal acheminées à notre service ou ailleurs?**

- ❑ Si la demande de renseignements est reçue par écrit, répondez-y et envoyez-en une copie à la personne appropriée. En voyant votre réponse, cette personne ou ce service devrait se rendre compte (on l'espère) des genres de demandes de renseignements dont vous vous occupez.
- ❑ Si des demandes de renseignements vous sont mal acheminées par l'intermédiaire de votre page Web, vous pourriez vouloir reconsidérer comment les étudiants vous contactent à partir du principal site de l'établissement ou des titres de vos pages. Il pourrait être utile d'avoir des liens sur votre propre page qui orientent les étudiants dans la bonne voie (p. ex. admissions de diplômés pour les étudiants étrangers).
- ❑ Appelez la personne qui a mal acheminé la demande. Expliquez-lui ce dont vous ou votre service s'occupe. Suggérez-lui où envoyer ce genre de demande à l'avenir.
- ❑ Informez les autres services de la fonction de votre service. Créez une brochure ou une circulaire peu coûteuse qui met l'accent sur les services que vous offrez et distribuez-la par courrier du campus. Une meilleure compréhension sur le campus de la fonction de votre service pourrait prévenir la réception ou l'envoi ailleurs, par erreur, de demandes de renseignements!
- ❑ Essayez de former un comité de travail composé de tous ceux qui traitent des questions liées aux étudiants étrangers. Il s'agirait d'une excellente façon de s'informer les uns les autres et de favoriser la collaboration.

**DEUXIÈME PARTIE : Pratiques exemplaires**

1) Efforcez-vous de répondre aux demandes de renseignements (par courriel, télécopieur ou téléphone) dans 1 à 3 jours ouvrables et les demandes d'envois par la poste dans les 5 jours ouvrables.

2) Répondez tout d'abord par courriel aux demandes reçues par courrier électronique (p. ex. n'insistez pas que l'étudiant éventuel reçoive l'information par la poste). En ce qui concerne les demandes par télécopieur et les envois par la poste pour lesquels l'étudiant fournit une adresse électronique, une première tentative d'envoyer l'information par courriel serait raisonnable. Si l'étudiant éventuel préfère manifestement recevoir l'information par télécopieur ou par la poste, l'une ou l'autre de ces méthodes devrait donc être utilisée.

3) Convertissez en format RTF (*rich text format*) tout document joint à un courriel. Cette conversion permet d'assurer que les étudiants éventuels peuvent ouvrir le document annexé peu importe leur progiciel. Pour sauvegarder le document en format RTF, ouvrez-le et cliquez sur « save as » (enregistrer sous). Sous « Save as type » (type de fichier) de la zone de liste déroulante, sélectionnez « rich text format » (format RTF).

4) Prenez garde en ce qui concerne les demandes de tiers et la fonction de courriel « Reply To » (répondre). Il est préférable d'envoyer un nouveau courriel afin d'éviter de copier les renseignements précédant la demande. Le courriel aura l'air plus net et plus professionnel.

5) Considérez utiliser des identificateurs pour déterminer la source de la demande. Par exemple, une ligne de mention objet unique peut être automatiquement insérée dans le courriel pour identifier la page de votre site Web d'où vient la demande. Ceci peut faciliter un réacheminement efficace des messages (p. ex. un courriel

provenant de votre page sur le logement intitulée « Demandes de renseignements sur le logement » pourrait être rapidement réacheminé à une personne qui en est responsable). À cette fin, il suffit d'insérer un codage supplémentaire dans la balise (courriel) sur la page Web particulière. (<ahref = "mailto: (insérer l'adresse électronique complète – sans parenthèses) ?subject = (insérer la ligne de mention objet – sans parenthèses)">

Exemple :

<ahref="mailto:info@languagescanada.ca?subject=question-logement">info@languagescanada.ca</a>

6) Assurez-vous que tous les renseignements qui pourraient intéresser vos étudiants ou dont ils pourraient avoir besoin figurent sur votre site Web et sont faciles à lire et à trouver.

7) Lorsque vous recevez une demande d'éclaircissements par l'intermédiaire de votre site Web, ne créez pas une boucle qui renverra l'étudiant à la même adresse sur votre site. Précisez l'emplacement de l'information ou fournissez un lien direct à la section appropriée.