

# Alors, vous voulez gérer un bureau d'aide financière – conseils pour une gestion innovatrice



**AQRAFE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2015**

**STEPHANIE SARIK  
DIRECTRICE, BUREAU D'AIDE FINANCIÈRE ET DES BOURSES  
UNIVERSITÉ CONCORDIA**

# Bienvenue



- Être novateur
- Le bureau au quotidien
- Départements collègues
- Projets spéciaux/Systèmes
- Relations externes
- La persévérance
- Questions

# Être novateur – stratégies inédites



- Créer ou montrer une nouvelle voie
  - ✦ (Merriam Webster)
- Créer un sentier dans un forêt ou la jungle pour les autres (Dictionary.com)
- Être un pionnier dans ( un sujet spécial, technique etc.)
  - ✦ (Dictionary.com)

# Les stratégies inédites – pourquoi?



*Dans la vie, le changement, c'est la loi. Et ceux qui regardent uniquement vers le passé ou vers le présent vont surement manquer l'avenir.*

○ *John F. Kennedy*

# Les stratégies inédites – pourquoi?



- Améliorer continuellement le service aux étudiants.
- Créer des opportunités.
- Apprendre et se garder inspiré.
- Prendre de l'avant.
- Créer du nouveau.

# L'approche inédite



*Vous êtes responsable de semer le changement que vous voulez voir dans le monde.*

○ *Mahatma Gandhi*

# L'approche inédite



- Observer avec une grande curiosité.
  - Porter attention au pressentiment.
- Se questionner – de quoi discute-t-on? Et qu'est-ce qui s'en vient?
- Est-ce que le statu quo va livrer le résultat désiré?
- Si non, qu'est-ce que je vais faire?
  - Implique une évaluation des ressources et du niveau de responsabilité.
- Élaborer un plan pour communiquer le changement.

# Le départ



- Construire la fondation/le tableau de bord.
  - Intégrer les cibles et objectifs institutionnels .
  - Inclure les cibles et objectifs départementaux .
  - Où existe-t-il un bénéfice pour innover?
  - Chaque institution sera différente .
- 
- Vision des choses aussi utile durant un exercice d'auto évaluation ou si c'est seulement le temps pour une mise-à-jour .

# Le bureau au quotidien



- Les étudiants.
- Votre équipe.
- Regarder le bureau dans le contexte des 4 P: Produit, Place, Prix et Promotion
  - Les services.
  - L'espace physique , le site web, téléphone, autres espaces.
  - Le budget.
  - Le plan de communications.

# Les étudiants



- Quelles sont les statistiques sur les visites, les appels téléphoniques et les courriels?
- Quelles sont les statistiques sur les programmes gouvernementaux d'aide financière?
- Quels sont le nombre et les montants des bourses institutionnelles ?
- Est-ce que le bureau a des standards de services établis?
- À quel point nos étudiants sont-ils satisfaits?

# Les étudiants- Suite



- Pourquoi les étudiants viennent-ils à votre bureau?
- Comment les efforts du bureau ont un impact sur la rétention des étudiants?
- Comment le travail du bureau a un impact sur le temps d'achèvement?
- Est-ce qu'on peut mesurer le Retour sur investissement des fonds institutionnels?
- Quel est le niveau des besoins non satisfaits?

# Votre équipe



*“L’engagement individuel vers l’effort du groupe- c’est ce qu’il fait une équipe fonctionner, une société fonctionner, une civilisation fonctionner.”*

○ *Vince Lombardi*

# Votre équipe



- Qui fait partie de votre équipe?
- Est-ce que le bureau a un Comité Social?
- Comment l'équipe s'engage avec elle-même et avec vous?
- Est-ce que les descriptions des postes sont à jour?
- Depuis quand datent les dernières révisions des performances ? (Si applicable)

# Votre équipe-Suite



- Quel est l'horaire pour les sessions de planification et des rencontres du bureau?
- Est-ce que les employés ont les outils et l'équipement appropriés?
- Quels sont les opportunités de développement professionnel?
- Quels sont les adhésions aux associations professionnelles et les activités de l'équipe?

# Les services



- Quel est le bénéfice de votre bureau pour les étudiants?
- Quels services/programmes le bureau offre-t-il?
  - Des services d'aide financière d'urgence
- Comment le bureau mesure-t-il la satisfaction des étudiants avec les services reçus?
- Quels nouveaux services peuvent être ajoutés?
- Est-ce qu'il y a des services qui ne répondent plus aux besoins des étudiants?

# L'espace physique, le site web etc.



- Est-ce que l'aménagement du bureau est plutôt récent ou date-t-il depuis quelque temps?
- Est-ce que la configuration fonctionne ?
  - La confidentialité
- Comment est la signalisation?
- Y a t-il un espace pour les employés?
- Depuis quand date la dernière mise-à-jour du site web?
- Est-ce que les système téléphonique reflète vos messages et services courants?

# L'espace physique, le site web -Suite



- Est-ce que votre système de file d'attente répond à vos besoins?
- À quel autre endroit le bureau est-il présent ?
  - Le hall d'entrée de l'édifice
  - Autres bureaux
  - Publicité institutionnelle
  - Est-ce qu'il y a un endroit qui manque? Ou il y a t-il trop d'endroits?

# Le budget



*Le budget n'est pas seulement une collection de chiffres, mais une expression de nos valeurs et aspirations*

○ *Jacob Lew*

# Le budget



- Quel est le budget annuel?
  - Y a t-il un déficit?
- Quelle est la source du budget du bureau?
- Quel est le cycle de planification budgétaire pour le bureau?
- Si plus de fonds devenaient disponibles, qu'est ce que j'ajouterais ?
- Si je devais couper, qu'est ce que j'éliminerais?

# Le plan des communications



- Est-ce que le bureau a un plan annuel intégré des activités des communications?
- Quels sont les ressources/ les protocoles pour communiquer avec:
  - Les étudiants?
  - Les départements collègues?

# Les départements collègues



- Les activités du Bureau de l'aide financière et des bourses sont liées avec celles du service d'inscription et les services aux étudiants- nombreuses opportunités de collaborer.
- Qu'est ce que les autres départements bénéficieraient de savoir sur votre bureau?
- Qu'est-ce que votre bureau a besoin d'apprendre d'eux?
- Comment ce dialogue se déroule-t-il?
- Quels comités existent où l'expertise de l'Aide financière et des bourses peut ajouter de la valeur?

# Les départements collègues-Suite



- Recrutement
- Admissions
- Le bureau du registraire
- Le Centre étudiant de la réussite
- Le centre de santé des étudiants
- Le doyen des étudiants
- Le bureau des comptes-étudiants
- Bureau du développement et des relations avec les diplômés
- Les facultés et les départements

# Projets spéciaux



- Les projets spéciaux peuvent être des opportunités extraordinaires pour créer des bénéfices par l'innovation
  - Le changement de personnel
  - Réorganisations à grande échelle
  - Rénovations
  - Systèmes

# Projets spéciaux - Systèmes



*Si les constructeurs construisaient de la même façon que les programmeurs écrivent les programmes, alors le premier pic-bois venu, détruirait la civilisation entière.*

○ *Gerald Weinberg*

# Projets spéciaux - Systèmes



- Habituellement des projets à long terme
- La partie initiale, l'évaluation des besoins, est la clé car elle détermine le projet par la suite
- Impliquez le plus possible votre équipe
- Pensez à comment vos processus sont liés avec les autres domaines

# Relations externes



- Le domaine de l'Aide financière est très spécialisé- il peut être difficile de trouver des personnes dans votre institution vivant votre réalité
  - Tendre la main est essentiel.
- Quelle est la connexion du bureau avec des autres écoles dans la même région?
- Quelle est la participation du bureau dans les associations professionnelles?
- Quelles connexions le bureau a t-il avec les gestionnaires des programmes gouvernementaux d'aide financière? Avec les décideurs?

# À retenir



- Prenez note d'un item par domaine que vous voulez explorer pour une possible approche inédite lors de votre retour à votre institution:
  - Le bureau au quotidien
  - Les départements collègues
  - Projets spéciaux
  - Relations externes

# Motivation personnelle



*Quand on a le gout d'abandonner un projet, il faut se rappeler pourquoi on l'a débuté.*

○ *Anonyme*

Merci



Questions?