

**PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION
QUI FONCTIONNENT**

OUTILS NUMÉRIQUES DE CONSEIL EN IMMIGRATION POUR LES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS

Bureau de développement des étudiants étrangers de l'Université de
Colombie-Britannique (campus de Vancouver)
Vancouver, Colombie-Britannique

Champ de pratique :
Information et orientation

Un projet de Voies
vers la prospérité

Juillet 2023

Financé par :



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada



**PATHWAYS TO
PROSPERITY**
Promoting Welcoming Communities in Canada



**VOIES VERS LA
PROSPÉRITÉ**
Promouvoir des communautés accueillantes au Canada

ORIGINE DE L'ORGANISATION ET IMPULSION POUR LA CRÉATION DU PROGRAMME

Le bureau de développement des étudiants étrangers (BDÉE) se situe sur le campus de Vancouver de l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) et est spécialisé dans les questions relatives aux étudiants étrangers. Au sein de ce bureau, on trouve un groupe de conseillers pour les étudiants étrangers (qui sont tous des conseillers réglementés en immigration pour étudiants étrangers (CRIEE) ou des consultants réglementés en immigration et en citoyenneté (CRIC)) et d'assistants-conseils. Cette équipe donne des conseils sur des questions telles que l'immigration (permis d'études, visas, permis de travail coopératif/conjoint/post-diplôme) et l'assurance maladie, tout en accompagnant les étudiants dans leurs transitions culturelles et de vie. Le BDÉE soutient les étudiants étrangers depuis leur admission à l'UBC jusqu'à la transition après l'obtention de leur diplôme. Le BDÉE offre également un soutien limité aux partenaires et aux enfants des étudiants étrangers qui les accompagnent, ainsi qu'à certains étudiants étrangers en visite, résidents permanents, réfugiés et citoyens canadiens.

Pour la plupart des étudiants étrangers, le maintien d'un statut et de documents d'immigration légaux au Canada est une nouvelle responsabilité. Ces dernières années, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a amélioré sa communication et la facilité d'utilisation des demandes en ligne. Cependant, les étudiants étrangers n'ont toujours pas droit à de nombreuses aides fédérales et provinciales à l'établissement, et ils ont beaucoup de mal à comprendre les procédures et les politiques d'immigration. Ils rencontrent des difficultés logistiques en cascade lorsqu'ils interprètent mal des politiques d'immigration complexes et fréquemment modifiées, lorsqu'ils commettent des erreurs dans leurs demandes auprès d'IRCC ou lorsqu'ils oublient de renouveler leurs documents, ce qui a un impact négatif sur leurs objectifs en matière d'éducation, de profession et d'immigration. Le BDÉE comble cette lacune en veillant à ce que les étudiants étrangers de l'UBC-Vancouver comprennent les procédures et les politiques de demande de résidence temporaire au Canada, ce qui leur permet de s'épanouir dans tous les domaines de leur vie étudiante.

Avec l'augmentation des inscriptions d'étudiants étrangers sur le campus d'UBC-Vancouver au cours de la dernière décennie, et les défis supplémentaires auxquels les étudiants étrangers ont été confrontés au plus fort de la pandémie de COVID-19 (par exemple, les changements fréquents et soudains de la politique d'immigration et les restrictions de voyage, en plus de l'évolution de la situation dans leur pays d'origine), le BDÉE avait besoin (1) de moyens plus efficaces pour gérer un volume sans cesse croissant de demandes, ainsi que (2) de stratégies plus proactives pour aider les étudiants étrangers à éviter les pièges les plus courants. En outre, comme les étudiants étrangers d'UBC-Vancouver sont répartis dans le monde entier, le BDÉE avait besoin (3) de solutions virtuelles facilement accessibles de n'importe où. Ces facteurs ont conduit au développement d'outils numériques de conseil en immigration pour les étudiants étrangers.

APERÇU DU PROGRAMME

Nom :

Outils numériques de conseil en immigration pour les étudiants étrangers

Description :

Le BDÉE a développé et gère cinq outils numériques de conseil en immigration pour appuyer les étudiants étrangers :

1. L'outil de soutien numérique le plus élémentaire est le système de rappel automatique en ligne de l'expiration des documents, auquel tous les étudiants étrangers inscrits sont automatiquement invités à s'inscrire (en entrant les dates d'expiration de leurs documents dans le système). Une fois inscrit, ce système envoie un rappel automatique lorsque l'un de leurs documents clés (permis d'études, visa de résident temporaire, passeport ou Plan de services médicaux de la C.-B.) est sur le point d'expirer. Les étudiants qui ne s'inscrivent pas reçoivent des courriels mensuels de rappel pour s'inscrire dans le système.
2. Le deuxième outil de soutien numérique est le Guide de l'étudiant étranger, qui consiste en 89 pages web détaillées fournissant des informations sur l'immigration et d'autres politiques pertinentes pour les étudiants étrangers.
3. Un outil de soutien numérique plus intensif, intégré au guide de l'étudiant étranger, est une série de tutoriels de demande d'immigration étape par étape, qui fournissent des conseils plus détaillés sur la manière de demander des documents pour les étudiants.
4. Un quatrième niveau de soutien comprend une série de cours d'examen des demandes d'immigration, ainsi que des cours d'orientation sur l'immigration et l'assurance maladie avant l'arrivée (iPrep) (adaptés aux étudiants de premier, deuxième et troisième cycles et aux étudiants participant à un programme d'échange). Ces cours sont proposés de manière asynchrone sur la plateforme de gestion de l'apprentissage Canvas et couvrent des sujets tels que la manière de demander des documents et de se préparer à la vie à UBC.
5. Enfin, un formulaire web personnalisé (utilisant l'outil d'enquête Qualtrics) remplace le courrier électronique comme principale forme de contact en rationalisant les demandes et en orientant les étudiants vers les différents outils en ligne qui peuvent répondre immédiatement à leurs besoins et les aider à éviter un temps d'attente supplémentaire pour une réponse personnalisée.

Si les ressources mentionnées ci-dessus ne répondent pas aux besoins d'un étudiant, celui-ci peut demander une réponse personnalisée à un assistant-conseil ou à un conseiller pour les étudiants étrangers via le formulaire web (par courriel), pendant les heures d'ouverture virtuelles, pendant les heures d'ouverture en personne à la réception du bureau, ou en prenant un rendez-vous virtuel ou en personne.

Objectif(s) :

L'objectif des outils numériques de conseil en immigration est d'accroître de manière efficace et efficiente l'offre de conseils solides sur les procédures et les politiques de demande d'immigration temporaire.

Groupe(s) de clientèle ciblée :

Les principaux clients sont les quelque 17 300 étudiants étrangers inscrits à UBC-Vancouver (en mars 2023), ainsi que ceux qui ont été admis. Les clients secondaires comprennent les membres de la famille à charge, les parents/tuteurs, les futurs étudiants et, plus généralement, les nouveaux arrivants au Canada.

Partenaires de livraison :

Services de communication aux étudiants et de technologie de l'information de UBC-Vancouver.

Ressources humaines :

Au sein du BDÉE, l'équipe d'orientation des étudiants étrangers est composée de 4 assistants d'orientation, 1 coordinateur d'orientation, 9 conseillers pour les étudiants étrangers (CRIC et CRIEE) et 1 gestionnaire d'orientation des étudiants étrangers. En ce qui concerne l'ensemble des outils numériques de conseil en immigration basés sur le web, un conseiller pour les étudiants étrangers ayant des compétences en communication gère le guide de l'étudiant étranger et les tutoriels de demande (entre autres domaines du portefeuille), et un conseiller pour les étudiants étrangers gère les cours d'examen des demandes d'immigration (entre autres domaines du portefeuille). Ces deux conseillers pour les étudiants étrangers gèrent également le formulaire web. Le système de rappel des dates d'expiration des documents est largement automatisé et ne nécessite pas beaucoup de gestion, mais un conseiller supplémentaire pour les étudiants étrangers gère le suivi des données du système de rappel et répond aux questions des étudiants sur le système de rappel.

Financement :

Le BDÉE fait partie du bureau des Affaires étudiantes qui est de la responsabilité d'un vice-recteur à UBC.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES CONTRIBUANT AU FAIT QU'IL S'AGIT D'UNE PRATIQUE PROMETTEUSE

Efficace :

L'ensemble des outils numériques de conseil en immigration basés sur le web est organisé autour d'un modèle échelonné afin de garantir que les étudiants étrangers puissent accéder aux conseils dont ils ont besoin dans le format le plus approprié. Ce modèle rationalise le conseil en permettant aux étudiants d'accéder aux réponses à la plupart de leurs questions avant de rencontrer leur conseiller, si tant est qu'une rencontre soit nécessaire. En fait, les différents outils permettent de répondre à la plupart des questions des étudiants. En outre, le guide de l'étudiant étranger est très complet et régulièrement mis à jour, fournissant aux étudiants étrangers des informations pertinentes en un seul endroit. Le système de rappel aide les étudiants à suivre les dates d'expiration de leurs documents, ce qui réduit le nombre d'étudiants qui subissent des perturbations majeures en matière d'immigration (par exemple, en perdant leur statut en raison de l'expiration de leur permis d'études). Enfin, tous les outils en ligne contiennent des informations sur l'immigration rédigées dans un anglais simple afin de répondre à la grande diversité des compétences linguistiques des étudiants étrangers.

Efficiente :

De nombreux étudiants pensent initialement qu'ils ont besoin d'une réponse personnalisée de la part d'un conseiller, mais sont en fait en mesure d'obtenir des réponses à leurs questions de manière asynchrone grâce à un ou plusieurs des outils numériques de conseil en immigration basés sur le web du BDÉE. Le formulaire web, en particulier, répond de manière dynamique aux questions des étudiants étrangers en suggérant des ressources en ligne potentielles qui pourraient répondre à la demande de l'étudiant, avant de l'inviter à soumettre une demande. Cela permet aux étudiants d'être mis en contact avec les aides nécessaires de manière plus rapide et plus pratique. Cela permet

également au BDÉE de concentrer ses conseils personnalisés sur les étudiants dont les cas sont complexes ou qui ont d'autres besoins spécifiques.

Pertinente :

À l'exception d'une légère baisse au cours de l'année universitaire 2020/21 (en raison de la COVID-19), les inscriptions d'étudiants étrangers sur le campus de UBC-Vancouver ont régulièrement augmenté au cours de la dernière décennie, passant de quelques 9 500 étudiants en mars 2013 à 17 300 en mars 2023, représentant maintenant 28% des étudiants inscrits sur le campus de UBC-Vancouver. L'établissement d'enseignement supérieur joue un rôle majeur dans la vie des étudiants étrangers au Canada et devient une source d'information fiable. Les politiques d'IRCC sont étroitement liées aux politiques institutionnelles définies par les établissements d'enseignement supérieur (par exemple, la définition des études à temps plein, les dates des congés programmés), de sorte que l'offre de conseils dans le contexte spécifique de l'établissement garantit que les informations sont aussi pertinentes que possible.

Durable :

Le BDÉE a développé des outils numériques qui pouvaient être largement mis en place et gérés au sein du bureau. Par exemple, un conseiller pour les étudiants étrangers a conçu le formulaire web dans Qualtrics et a ensuite fait un guide pour les autres membres du personnel, ce qui a réduit la nécessité d'embaucher une ressource externe. Le BDÉE effectue également des audits réguliers des nombreuses informations partagées par le biais des outils numériques afin de s'assurer qu'elles restent à jour. Cela est particulièrement important étant donné la vitesse à laquelle les politiques et les procédures d'immigration peuvent changer. À l'avenir, l'intelligence artificielle pourrait permettre de perfectionner les outils et de les rendre encore plus efficaces.

Transférable :

De nombreux grands établissements d'enseignement supérieur disposent déjà d'une version d'un ou de plusieurs des outils numériques de conseil en immigration basés sur le web. Étant donné que la plupart des outils du BDÉE sont accessibles au public en ligne, les organisations peuvent examiner ces outils et les adapter à leurs propres besoins. Cependant, elles doivent s'assurer que les outils sont développés de manière durable. Chaque outil de conseil nécessite un plan pour s'assurer qu'il reste à jour au fur et à mesure que les politiques et les procédures changent.

Innovatrice et visionnaire :

Les étudiants étrangers de UBC-Vancouver ont, en moyenne, des compétences numériques relativement élevées. Cela permet à l'équipe d'orientation des étudiants étrangers de s'appuyer fortement sur des outils numériques basés sur le web pour fournir des conseils à la demande. Par conséquent, l'équipe ne s'appuie pas sur un ou deux outils numériques, mais plutôt sur un ensemble complet d'outils approfondis, dont chacun sert un objectif différent pour répondre à des besoins différents.

Diffère de façon claire d'autres pratiques similaires :

De nombreuses organisations disposent d'un formulaire web pour rationaliser les demandes de renseignements par courrier électronique. Cependant, le formulaire web du BDÉE demande aux utilisateurs de sélectionner les sujets liés à leur demande, puis affiche les ressources en ligne existantes que les utilisateurs peuvent envisager de consulter s'ils ne l'ont pas encore fait. Cela permet à certains utilisateurs d'obtenir des réponses plus rapidement sans avoir à attendre une

réponse personnalisée. En outre, le guide de l'étudiant étranger, les didacticiels et les cours de préparation à l'examen des candidatures sont très complets et détaillés. Bien que ces outils nécessitent une maintenance importante, ils aident également les utilisateurs à accéder aux informations nécessaires sans avoir à attendre une réponse personnalisée de la part d'un membre du personnel.

Fort attrait auprès des clients :

Les outils numériques de conseil en immigration sont présentés lors des séances d'orientation des étudiants étrangers avant et après leur arrivée. Le BDÉE inclut également des liens vers ces outils dans sa communication régulière avec les étudiants étrangers par le biais de divers canaux universitaires. Comme les étudiants étrangers ont généralement du mal à obtenir un soutien suffisant à leur demande ou des éclaircissements sur les politiques directement auprès d'IRCC, ils se tournent souvent vers l'équipe de conseillers du BDÉE au cours de leur processus initial de demande de permis d'études et continuent ensuite à compter sur eux pour combler les diverses lacunes en matière de services et de connaissances. Le nombre de pages consultées sur le site web du Guide de l'étudiant étranger, qui est passé d'environ 230 000 en 2013/2014 à environ 2 millions en 2022/2023, témoigne d'un taux d'utilisation élevé de la part des clients.

Forte rétention des clients :

Les outils numériques de conseil en immigration ne visent pas nécessairement à fidéliser les clients, mais plutôt à répondre aux besoins de la population étudiante étrangère du campus de UBC-Vancouver.

Preuves solides de résultats concluants :

En 2020, 2 747 étudiants étrangers de UBC ayant eu des contacts avec le BDÉE ont répondu à une enquête visant à évaluer leur perception des services de conseil du BDÉE de manière plus générale. Les résultats ont montré que les interactions avec le BDÉE pour des conseils sont importantes pour les étudiants. Par exemple, 80 % des étudiants ont jugé « important » ou « très important » le fait de résoudre leur problème de conseil au BDÉE pour pouvoir vivre/étudier à UBC. En outre, 70 % des étudiants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils se sentaient moins stressés par leur problème après leur interaction avec le BDÉE. Ils ont également signalé des augmentations significatives de la confiance dans leur niveau de connaissance à la suite de leur interaction pour obtenir des conseils. Par exemple, lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur niveau de connaissance de leur problème avant et après l'interaction, le pourcentage d'étudiants qui se sentaient « bien informés » ou « très bien informés » est passé de 36% à 82%.

L'enquête a également révélé que les interactions avec le BDÉE aident souvent les étudiants à éviter des problèmes. En particulier, 60 % des répondants étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils avaient pu éviter un problème grâce à leur interaction avec le BDÉE. En outre, 72 % des personnes interrogées étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'elles pourraient utiliser les connaissances acquises pour résoudre le problème s'il devait se reproduire, et 70 % étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'elles seraient plus enclines à mieux gérer leurs documents à l'avenir.

Dans l'ensemble, les personnes interrogées ont également fait part d'un niveau élevé de satisfaction à l'égard des services de conseil du BDÉE. Par exemple, 78% des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils sont satisfaits du niveau général des services reçus. De plus, 68% des

répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils ont reçu un service dans un délai raisonnable, et 79% ont trouvé que les informations qu'ils ont reçues étaient utiles ou très utiles.

En ce qui concerne les outils de conseil numériques en particulier, il est prouvé que le nombre de pages vues du Guide de l'étudiant étranger a considérablement augmenté au fil des ans (environ 230 000 pages vues en 2013/2014 à 2 millions en 2022/2023). En outre, les tutoriels de demande d'immigration étape par étape ont eu 900 000 pages vues entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023. Depuis le lancement des premiers cours d'examen des demandes d'immigration en décembre 2021, 2 623 étudiants de UBC se sont inscrits à ces cours. En outre, 2 175 étudiants se sont inscrits aux cours iPrep entre avril 2022 et avril 2023. Le système de rappel d'expiration en ligne a été utilisé par environ 67% des étudiants étrangers entre 2018 et 2023. Enfin, depuis son lancement en octobre 2021, le formulaire web a reçu 19 285 interactions initiales (au 30 avril 2023). Parmi ces interactions, 8 045 (42 %) ont donné lieu à une demande directe par courriel. Cela signifie que plus de la moitié de toutes les demandes initiales ont probablement été résolues immédiatement par le formulaire web (c'est-à-dire en dirigeant les utilisateurs vers des ressources en ligne) sans nécessiter de réponse personnalisée.

MESURE DE RENDEMENT ET STRATÉGIE D'ÉVALUATION

En 2014, le BDÉE a lancé un projet d'évaluation de l'orientation afin d'obtenir des évaluations quantifiables de son processus d'orientation. Le projet d'évaluation des services de conseil comprenait l'élaboration d'une enquête en ligne pour répondre aux questions suivantes : 1) « Quelle est l'étendue et la profondeur de nos services de conseil ? » 2) « Quels sont l'impact et la valeur de nos services de conseil ? » 3) « Faisons-nous une utilisation efficace des ressources ? » 4) « Si ce n'est pas le cas, comment pouvons-nous nous améliorer ? » L'enquête a été structurée librement autour du « modèle d'évaluation de la formation à quatre niveaux » de Donald Kirkpatrick, qui vise à mesurer les réactions (ce que les participants pensent et ressentent à propos de l'interaction), l'apprentissage (augmentation des connaissances/compétences et changements d'attitudes), les comportements (connaissances, compétences et attitudes appliquées au-delà de l'interaction), et les résultats (impacts à long terme). L'enquête a été administrée pour la première fois en 2014 et réadministrée en 2015, 2016, 2017 et 2020. En outre, en 2014, le projet a également inclus des groupes de discussion avec des étudiants qui avaient répondu à l'enquête et indiqué leur volonté de discuter de leurs réponses de manière plus approfondie.

Le BDÉE suit également (1) le nombre d'étudiants qui saisissent la date d'expiration de leur permis/document dans le système de rappel en ligne ; (2) le nombre de demandes de renseignements qui sont automatiquement redirigées vers le guide de l'étudiant étranger et qui reçoivent une réponse adéquate grâce au formulaire web interactif ; (3) le nombre d'utilisateurs qui consultent les différentes pages web du guide de l'étudiant étranger, les tutoriels, les cours de révision et les cours iPrep.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Guide de l'étudiant étranger :

<https://students.ubc.ca/international-student-guide>

Tutoriels pour les demandes d'immigration :

<https://students.ubc.ca/about-student-services/international-student-advising/tutorials>

Cours d'examen des demandes d'immigration :

<https://students.ubc.ca/about-student-services/international-student-advising/tutorials#online-application-review-courses>

Système automatique en ligne de rappel des dates d'expiration des documents :

<https://students.ubc.ca/international-student-guide/immigration/immigration-documents-reminder-system>

Formulaire sur le web :

https://ubc.ca1.qualtrics.com/jfe/form/SV_0J8VRJgJQkuO2b4