

# Guide des pratiques exemplaires pour le recrutement d'étudiants étrangers en Inde

Janvier 2010



**Association des universités  
et collèges du Canada**  
350, rue Albert, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ont.) K1R 1B1

© 2010 AUCC

ISBN 978-0-88876-287-9

## Introduction

En avril 2009, l'AUCC a lancé un projet de recherche visant à cerner les pratiques exemplaires en matière de recrutement d'étudiants étrangers, en particulier en ce qui concerne les méthodes d'acceptation des demandes et d'admission, ainsi que l'orientation et les conseils offerts aux étudiants pendant le processus de demande d'un permis d'études. Ce projet faisait suite à une recommandation du Comité consultatif permanent des relations internationales (CCPRI) de l'Association, et le sous-ministre d'alors, Richard Fadden, lors d'une rencontre avec le CCPRI, a reconnu par la suite comme étant une initiative pertinente au chapitre de la collaboration entre l'AUCC et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

Nous avons retenu l'Inde pour ce projet parce qu'elle représente une source de plus en plus importante d'étudiants admissibles et qu'un grand nombre d'universités canadiennes souhaitent y intensifier leurs activités de recrutement. Étant donné la complexité du contexte du recrutement en Inde, ce pays est au cœur des nouvelles approches et techniques de recrutement des étudiants étrangers qu'expérimentent les universités canadiennes.

CIC a en outre amorcé des travaux visant à déterminer les pratiques de recrutement exemplaires et a sollicité l'avis du Comité consultatif sur les étudiants internationaux et l'immigration (CCEII), qui réunit de multiples intervenants. Le projet de recherche de l'AUCC, qui s'intéresse principalement aux universités canadiennes, a été conçu pour servir de complément aux initiatives de CIC.

L'AUCC affichera ce document en ligne et le mettra à jour au fil de l'évolution des activités de recrutement des universités canadiennes en Inde et de l'adoption de nouvelles approches novatrices.

## Méthodologie

La recherche de l'AUCC reposait en bonne partie sur l'analyse de cinq études de cas représentatives des établissements membres de l'Association et de leurs activités de recrutement en Inde. Ces établissements ont été choisis à partir des évaluations réalisées par les représentants de CIC en Inde.

Nous avons élaboré un questionnaire afin de recueillir des renseignements précis sur l'expérience de chacun des établissements relativement au recrutement en Inde. La majeure partie de l'enquête portait sur les techniques de recrutement et d'orientation, le traitement des demandes avec la diligence requise, les méthodes de vérification des documents et la collaboration avec des représentants locaux (p. ex., agents d'éducation ou autre partenaire local).

En plus de l'enquête auprès des universités sélectionnées, nous avons analysé le contexte à l'aide des documents existants afin d'étoffer la recherche. Nous avons aussi tiré de l'information sur les pratiques exemplaires des établissements des recherches publiées et des statistiques de CIC. Nous avons également eu des échanges avec des agents de CIC au Canada et à l'étranger, ainsi qu'avec des représentants d'organismes de recrutement à l'étranger qui offrent des services aux universités canadiennes. (La liste des établissements et des personnes interviewées se trouve à l'annexe A.)

## Profils d'établissements : Le recrutement en Inde

### **SIMON FRASER UNIVERSITY**

La Simon Fraser University (SFU) est active en Inde depuis 2005. Ses activités comprennent des échanges, des stages pratiques, des visites de recrutement et des partenariats avec des agents d'éducation. Son approche du recrutement est assez vaste et comprend la participation à divers salons de l'éducation, des visites dans les écoles et des rencontres avec les agents d'éducation. L'Inde occupe une place importante pour la SFU, comme en font foi les efforts en cours pour intensifier les relations. Le recrutement des étudiants au premier cycle vient au premier rang des activités de la SFU, bien qu'il y ait également quelques activités de recherche concertée, habituellement en lien avec les champs d'intérêt de certains professeurs. De plus, un certain nombre de places en programme coopératif sont ouvertes aux étudiants de la SFU en Inde. Les initiatives de collaboration pour le développement sont rares.

Le recrutement des étudiants est un élément important de la stratégie d'engagement de la SFU. La majeure partie des initiatives de l'Université visent le recrutement direct des étudiants, mais celui-ci peut être appuyé entre autres par les relations avec les diplômés, des programmes de mobilité étudiante, des programmes d'alternance travail-études et les relations entre professeurs. Tous les responsables de programmes travaillent en collaboration afin que les étudiants puissent être acceptés rapidement.

La SFU estime qu'elle n'est pas très bien connue en Inde, mais elle tente d'augmenter sa notoriété grâce à l'intervention de représentants, des visites, des activités pour les diplômés et de la publicité. Pour accroître sa visibilité ainsi que ses contacts en Inde, l'Université se joint au circuit des salons de

l'éducation, une fois l'an en général. Le Fraser International College, un établissement privé associé à la SFU et situé sur son campus qui offre la propédeutique aux étudiants étrangers, participe à ces événements deux fois l'an. La SFU organise des visites de son campus pour les éducateurs indiens, habituellement deux fois par année. Les représentants de la SFU se font un devoir de rendre une visite au Haut-commissariat du Canada à chacun de leurs passages en Inde. La stratégie de la SFU pour l'Inde fait également appel à la communauté indo-canadienne pour orienter et renforcer les nombreux liens avec l'Inde dans les secteurs de la mobilité étudiante, de l'embauche de professeurs, de la recherche concertée et des services.

Selon la SFU, l'un de ses points forts est le soutien personnalisé offert aux étudiants étrangers de la demande initiale à l'admission et tout au long du processus d'inscription. En outre, la SFU jouit d'une solide réputation au Canada et à l'étranger, bien qu'il reste du travail à faire en Inde.

Selon les statistiques de CIC, 26 nouveaux permis d'études ont été traités pour la SFU en Inde en 2008 et le taux d'approbation a été de 88 pour cent (Consultez le tableau de données de CIC à l'annexe C).

### **UNIVERSITY OF WINDSOR**

La University of Windsor est présente en Inde depuis 1999; elle y mène des activités très diverses, surtout liées au recrutement des étudiants, et elle collabore étroitement avec le Canadian University Application Centre (CUAC)<sup>1</sup>. L'Inde s'inscrit dans la stratégie globale de l'Université, qui lui accorde une priorité élevée. Les critères ayant servi à définir la relation de cet établissement avec l'Inde incluent les partenariats de recherche et la recherche concertée, les liens entre universitaires et les conseils du CUAC.

---

<sup>1</sup> Le Canadian University Application Centre est le bras international de la société torontoise Higher-Edge. Le CUAC représente un certain nombre d'universités canadiennes ou leurs programmes en Inde et agit à titre d'organisme de recrutement et de conseil. Il compte cinq bureaux dans ce pays.

Le recrutement des étudiants est l'aspect le plus important de cette relation. Le recrutement vise surtout les étudiants au premier cycle et représente environ 75 pour cent des activités de l'Université en Inde, et s'ajoute aux activités de recherche concertée, aux échanges d'étudiants et aux initiatives de collaboration pour le développement.

La University of Windsor est bien connue en Inde, principalement en raison de ses activités avec le CUAC. Les professeurs et le personnel de l'Université se rendent en Inde trois ou quatre fois par année et y rencontrent chaque fois des représentants du Haut commissariat et du CUAC, qui représente l'établissement dans ce pays. Les visites de représentants indiens au Canada sont moins fréquentes, mais surviennent au rythme de deux par année environ.

L'Université soutient qu'il est essentiel de consolider ses relations en Inde et que ses dirigeants, y compris le recteur, et son représentant à l'étranger, y participent. L'Université recherche avant tout une relation durable qui continuera de produire des dividendes.

Selon les statistiques de CIC, la University of Windsor affichait le nombre le plus élevé de nouveaux permis d'études traités en Inde en 2008 (197) et un taux d'approbation de 87 pour cent.

## UNIVERSITÉ MCGILL

L'Université McGill est active en Inde depuis plusieurs années, et ce, dans plusieurs régions de ce vaste pays. Les étudiants indiens représentent le cinquième groupe d'étudiants étrangers en importance à McGill. L'Inde, par conséquent, est un marché prioritaire pour le recrutement dans le cadre de la stratégie de McGill en matière d'éducation internationale. Nous avons pris en compte divers facteurs

pour évaluer l'importance des relations avec l'Inde, notamment les partenariats existants en enseignement et en recherche, de même que le nombre croissant d'étudiants indiens qui souhaitent étudier à McGill.

McGill estime qu'environ 40 pour cent de ses relations avec l'Inde sont liées au recrutement des étudiants, surtout au premier cycle (les possibilités de croissance étant limitées), quoique le recrutement aux cycles supérieurs représente un secteur de croissance, du personnel ayant été embauché pour promouvoir la faculté. Les autres domaines de participation incluent la recherche concertée, les échanges d'étudiants et les initiatives de collaboration pour le développement. McGill pourrait accroître sa présence grâce à une association des diplômés de McGill et à une personne-ressource de l'association en Inde qui aideraient à mieux faire connaître l'Université et, indirectement, à recruter des étudiants.

Même si le recrutement des étudiants n'est qu'un élément de la stratégie de McGill, c'est une activité très importante puisqu'il renforce les autres aspects de la relation tels que les projets de recherche conjoints et les activités pour les diplômés. Selon McGill, l'établissement est très connu en Inde et jouit d'une réputation internationale enviable, ce que tend à appuyer l'existence d'une association des diplômés dans ce pays.

L'Université est bien connue en Inde et quelque 600 de ses diplômés y vivent, entre autres la fille et le gendre du premier ministre Singh. Pour des motifs financiers, les visites de recrutement en Inde se limitent habituellement à une par année, souvent dans le cadre des tournées de recrutement du Canadian Higher Education Committee (CHEC)<sup>2</sup>. Habituellement, McGill visite un pays cible pour le recrutement trois années de suite, puis évalue les résultats de ce recrutement (qualité du bassin de candidats

---

<sup>2</sup> Le Canadian Higher Education Committee est un comité de services aux établissements canadiens membres du Conseil des écoles internationales. Il organise des tournées de recrutement et des activités dans le cadre de conférences et prépare des communications pour ses membres.

et taux d'inscriptions). Peu de représentants des écoles indiennes visitent le campus de McGill, principalement en raison de budgets restreints. Les visites en Inde comportent invariablement des rencontres au Haut-commissariat du Canada, souvent dans le cadre du programme de groupe du CHEC. Ces séances sont considérées comme essentielles à la consolidation des relations.

Pour McGill, son principal atout serait sa réputation internationale bien établie. Avec ou sans la collaboration du CHEC, et en entretenant des liens soutenus avec, par exemple, des conseillers en orientation en Inde, McGill a réussi à faire reconnaître ses normes élevées et sa crédibilité.

Selon les statistiques de CIC, McGill venait au cinquième rang pour le nombre de nouveaux permis d'études traités en Inde en 2008 (55) et affichait un taux d'approbation de 100 pour cent.

### **SAINT MARY'S UNIVERSITY**

Saint Mary's est active en Inde depuis les années 1980, alors qu'elle a commencé à promouvoir son programme de maîtrise en administration des affaires. Même si, auparavant, les relations étaient plutôt centrées sur des programmes particuliers (comme le MBA), elles sont aujourd'hui beaucoup plus diversifiées; en fait, l'Inde est un des 10 pays les plus importants pour Saint Mary's.

Divers critères ont servi à déterminer comment une relation stratégique pouvait être établie avec l'Inde, dont un examen des visites réciproques, les échanges de professeurs et les initiatives de recherche concertée. La relation actuelle repose pour une bonne part sur le recrutement des étudiants, surtout au premier cycle (75 pour cent); le recrutement est donc le principal objet de cette relation et influe sur tous les autres aspects.

Saint Mary's a réussi à se faire connaître au Pendjab, d'où viennent plusieurs de ses étudiants, et à New Delhi, mais l'Université reste méconnue ailleurs, sauf peut-être auprès des Canadiens vivant là-bas. Saint Mary's

peut effectuer deux visites de recrutement par année (parfois dans le cadre de la tournée du CHEC) et une visite distincte des doyens une fois l'an. Ces visites comportent obligatoirement des rencontres au Haut-commissariat du Canada à New Delhi ainsi qu'aux consulats généraux de Mumbai, Chandigarh et Bangalore. Des rencontres ont lieu également avec le Canadian University Application Centre, qui représente Saint Mary's en Inde. Pour des questions de coût, le nombre de visiteurs indiens à Halifax est restreint même si l'Université encourage de telles visites et peut les organiser.

Lorsqu'elle évalue ses points forts sur le marché indien, Saint Mary's mentionne son partenariat avec le CUAC comme étant un facteur important de sa réussite. De plus, le personnel de Saint Mary's conclut que l'Université doit avoir une présence et une visibilité permanentes en Inde, et que les étudiants indiens s'attendent à un service de grande qualité qu'il faut impérativement leur fournir. Les recruteurs de Saint Mary's estiment en outre qu'il est important de contribuer à la promotion de l'image de marque du Canada.

Selon les statistiques de CIC, 29 nouveaux permis d'études ont été traités pour Saint Mary's en Inde en 2008 et le taux d'approbation a été de 86 pour cent.

### **MEMORIAL UNIVERSITY OF NEWFOUNDLAND**

Les activités de la Memorial University of Newfoundland en Inde ont débuté en 1999 et portaient principalement sur le recrutement, en plus des liens entre universitaires au sein des programmes de gestion et de génie. Aujourd'hui, l'Université mène des activités diversifiées et elle a désigné l'Inde parmi les cinq pays prioritaires dans sa stratégie en matière d'éducation internationale. La décision de consacrer autant d'efforts et d'attention à l'Inde s'appuie sur la reconnaissance croissante de ce pays comme étant une source importante d'étudiants et une puissance économique mondiale.

La relation de Memorial avec l'Inde repose, pour moitié environ, sur le recrutement des étudiants, en grande majorité au premier cycle. Ce recrutement occupe donc une place importante dans sa stratégie globale vis-à-vis de l'Inde.

L'Université estime qu'elle n'est pas bien connue en Inde, c'est pourquoi elle consacre beaucoup d'efforts à accroître sa notoriété. Cela comprend par exemple des visites de recrutement régulières (deux ou trois par année), qui sont l'occasion de rencontres avec les étudiants, leurs parents et des agents d'éducation. Des visites au Haut-commissariat du Canada sont au programme lorsque cela est possible. Le manque de ressources financières limite le nombre de visites au Canada

qu'effectuent des représentants du milieu de l'éducation en Inde, mais elles ont tout de même lieu à peu près tous les deux ans.

Selon la Memorial University of Newfoundland, ses points forts seraient la sécurité, l'emplacement, ainsi que la qualité et l'exhaustivité des programmes, particulièrement dans les domaines très recherchés par les étudiants internationaux que sont les programmes de gestion et de MBA.

Selon les statistiques de CIC, 26 nouveaux permis d'études ont été traités pour Memorial en Inde en 2008 et le taux d'approbation a été de 85 pour cent.

---

## Pratiques exemplaires pour le recrutement d'étudiants étrangers : Les constatations

Le présent document a principalement pour but de cerner les pratiques exemplaires relativement aux méthodes d'acceptation des demandes et d'admission, ainsi qu'à l'orientation et aux conseils offerts aux étudiants au sujet du processus de demande d'un permis d'études. Il comprend aussi une évaluation du marketing et de la promotion – des étapes préalables au recrutement – de même que des facteurs organisationnels propres aux établissements.

Conformément aux thèmes du questionnaire envoyé aux établissements retenus pour les études de cas, la présente section décrit les principales constatations et expose un ensemble de bonnes pratiques fondées sur :

- les réponses des représentants des établissements retenus pour les études de cas;
- la recherche de CIC dans le cadre du processus du CCEII;
- les commentaires de praticiens possédant une expérience du terrain en Inde, tels que le Canadian University Application Centre (CUAC) et le bureau de New Delhi du Réseau des Centres d'éducation canadiens (RCEC)<sup>3</sup>;
- les commentaires de représentants de Citoyenneté et Immigration au Canada et en Inde.

---

<sup>3</sup> En janvier 2010 le bureau de New Delhi du RCEC a cessé ses activités pour une période indéterminée.

# 1. OUTILS DE MARKETING

Quels outils de marketing (site Web personnalisé, contacts directs, réseautage social, salons de l'éducation, agents d'éducation, visites d'écoles, réseau de diplômés, relations entre universitaires, ouverture de bureaux locaux) ont été les plus efficaces pour susciter l'intérêt des étudiants indiens?

## Constatations

La plupart des universités utilisent l'ensemble des outils de marketing énumérés ci dessus. Les contacts directs avec les étudiants lors des salons de l'éducation restent une activité essentielle pour la majorité des établissements, tout comme la présence sur le Web orientée expressément vers le marché indien. Comme les étudiants utilisent de plus en plus Internet pour faire des recherches sur les destinations d'études, les établissements conçoivent davantage leurs outils promotionnels de façon à diriger les étudiants vers des sites Web. Les autres activités visant à accroître la visibilité demeurent valables, par exemple la participation aux missions commerciales et aux visites des premiers ministres des provinces, comme ce fut le cas pour la Simon Fraser University.

Pour que le recrutement soit efficace et efficient, le marketing doit d'abord s'adresser au public approprié. Pour orienter les activités de promotion vers la bonne catégorie d'étudiants, il faut une connaissance approfondie du marché. Le nouveau site de ressources du MAECI, Édu-Canada Pro, est un outil utile pour trouver de l'information susceptible d'améliorer les activités de recrutement, comme la liste des salons organisés par Édu-Canada : [www.tradecommissioner.gc.ca/edu-canadapro/fra/accueil.jsp](http://www.tradecommissioner.gc.ca/edu-canadapro/fra/accueil.jsp).

Il existe passablement d'études de marché sur l'Inde qui offrent entre autres de l'information sur des écoles cibles fournie par le MAECI, le Haut-commissariat à New Delhi et d'autres organismes présents en Inde. Les établissements ont tout à gagner en réalisant des études de marché et en étendant leurs activités de recrutement au-delà des marchés traditionnels comme New Delhi, le Pendjab, Mumbai et Bangalore, et en explorant par exemple le sud de l'Inde. De plus, il vaut sans doute la peine d'étudier la possibilité de partager les coûts des documents de marketing et de promotion qui décrivent le système universitaire canadien et de les rendre disponibles dans les langues locales. Édu-Canada, l'initiative de marketing et de mise en valeur de l'image de marque du MAECI ([www.educationau-incanada.ca](http://www.educationau-incanada.ca)), de même que certaines initiatives de promotion des gouvernements provinciaux offrent aussi de nouvelles ressources destinées au recrutement en Inde.

## Pratique exemplaire

Il importe de miser sur des outils diversifiés durant les premières étapes de promotion et surtout d'avoir une présence élaborée sur le Web, y compris dans les nouveaux outils de réseautage social. Des efforts continus pour susciter des contacts directs avec les étudiants s'ajouteront à ces outils. Des renseignements de qualité et pertinents sur le marché, recueillis par l'établissement ou par un représentant sur le terrain, aideront à définir le public cible aux fins du marketing et permettront d'éviter les complications inutiles pendant le processus de demande.

## 2. ORGANISATION ET PERSONNEL

Une fois qu'il s'est fait connaître, votre établissement a-t-il du personnel désigné pour traiter les demandes des étudiants étrangers? Et celles des étudiants indiens en particulier?

**Constatations** Tous les répondants ont du personnel qui se consacre exclusivement au traitement des demandes des étudiants étrangers et peuvent donc offrir un service uniforme et de qualité. Cependant, étant donné la nature limitée des activités et leur faible volume, il n'y pas de personnel se consacrant particulièrement aux étudiants indiens. Il est possible également de conclure une entente avec un représentant ou un organisme-conseil. Saint Mary's et Windsor ont confié leur système de traitement des demandes des étudiants indiens au Canadian University Application Centre (CUAC), qui dispose de personnel sur le terrain en Inde. Ce service traite toutes les demandes d'information, y compris les demandes d'admission en tant que telles et les demandes qui ont été adressées directement à l'Université.

**Pratique exemplaire** Du personnel compétent formé au traitement des demandes des étudiants étrangers est une exigence de base. Lorsque les activités et le volume de demandes augmentent, les établissements doivent s'assurer que leurs ressources humaines sont prêtes à faire face à la nature très complexe du marché indien. Dans le cas des établissements très actifs en Inde, la conclusion d'une entente de représentation avec un organisme comme le CUAC s'est révélé un choix efficace.

---

## 3. EMBLACEMENT DU PERSONNEL

Le personnel chargé des admissions est-il rassemblé dans une seule unité administrative de l'établissement ou est-il dispersé dans plusieurs unités?

**Constatations** Selon leurs structures organisationnelles respectives, certains établissements ont centralisé leur personnel chargé de l'admission des étudiants canadiens et étrangers et d'autres ont choisi un modèle plus décentralisé. McGill, par exemple, a réuni l'ensemble de ses fonctions liées aux admissions au sein d'un comité consultatif sur le recrutement.

**Pratique exemplaire** Il n'y a pas de modèle unique pour ce type de situation. Cependant, la centralisation du personnel des admissions internationales présente des avantages certains, comme l'acquisition d'une expertise spécialisée et la mise en commun des pratiques exemplaires. Dans le cas d'un modèle décentralisé, un organisme de coordination pourrait contribuer à l'atteinte de ces objectifs.

## 4. FORMATION DU PERSONNEL AU SUJET DE LA LOI SUR L'IMMIGRATION

Quel type de formation le personnel reçoit-il ou a-t-il reçu au sujet de la Loi sur l'immigration et de son règlement, particulièrement en ce qui a trait à la façon dont les permis d'études sont accordés?

**Constatations** Le personnel interne qui conseille les étudiants étrangers reçoit diverses formations et doit connaître la Loi sur l'immigration (LIPR) et son règlement. Le personnel du CUAC au service de clients canadiens en Inde a reçu une formation complète sur le processus de demande de permis d'études. CIC a senti le besoin d'expliquer les exigences liées aux permis d'études, ce qu'il fait par l'intermédiaire d'un système d'information aux établissements. De plus, CIC a beaucoup fait pour clarifier les communications liées au concept de « double intention », afin d'aider les établissements et les étudiants à comprendre les choix qui s'offrent à eux ainsi que leurs responsabilités. Consultez le [www.cic.gc.ca/francais/etudier/institutions/intention.asp](http://www.cic.gc.ca/francais/etudier/institutions/intention.asp).

**Pratique exemplaire** Le personnel chargé du recrutement et de l'admission doit bien connaître la LIRP, notamment l'OP 12, le guide opérationnel qui traite des étudiants, et être bien au fait des nombreuses améliorations apportées par CIC au cours des dernières années.  
[www.cic.gc.ca/FRANCAIS/ressources/guides/op/op12-fra.pdf](http://www.cic.gc.ca/FRANCAIS/ressources/guides/op/op12-fra.pdf)

Le personnel chargé de traiter les demandes provenant de l'Inde doit posséder une connaissance approfondie de l'information affichée dans le site Web du Haut commissariat.  
<http://vfs-canada.co.in/images/StudentChecklist.pdf> (en anglais seulement)

---

## 5. AGENTS D'ÉDUCATION

Votre établissement travaille-t-il avec des agents d'éducation désignés en Inde? Si oui, comment sont-ils sélectionnés et comment aborde-t-on la diligence requise et la formation?

**Constatations** Les réponses variaient considérablement entre les établissements participant à l'étude. Certains ont pour politique de ne pas travailler avec des agents d'éducation. D'autres comme Memorial et Simon Fraser ont eu recours à des agents par le passé et ont obtenu des résultats satisfaisants. Le CUAC, avec lequel certaines écoles collaborent, a pour politique de ne pas travailler avec des agents d'éducation. Il y a un potentiel élevé de fraude en Inde et la réputation des agents d'éducation indiens est pour le moins douteuse. Toutefois, les agents d'éducation font partie du paysage du marketing en Inde et nombre d'établissements ont choisi de nouer des relations commerciales avec eux. Le British Council met à la disposition des établissements une base de données consultable sur les agents.

[www.britishcouncil.org/eumd-agents-zone.htm](http://www.britishcouncil.org/eumd-agents-zone.htm) (en anglais seulement)

CIC a manifesté son intention de collaborer avec les établissements afin d'inclure des clauses types aux ententes avec les agents qui permettront d'améliorer les résultats.

### Pratique exemplaire

Les agents d'éducation doivent être choisis avec le plus grand soin et toute la prudence requise puisque de mauvais choix peuvent entacher la réputation d'un établissement, surtout vis-à-vis de la section des visas du Haut-commissariat. Les renseignements sur l'intégrité et la fiabilité d'un agent peuvent être obtenus auprès d'autres établissements postsecondaires ou, lorsque cela est possible, auprès des responsables du commerce au Haut-commissariat.

---

## 6. DE MEILLEURS AGENTS D'ÉDUCATION

Si vous travaillez avec des agents d'éducation, votre établissement est-il généralement satisfait des résultats? Est-ce que vous prévoyez entreprendre des activités ou des initiatives pour améliorer le rendement des agents d'éducation?

### Constatations

Les établissements qui travaillent avec des agents d'éducation se disent généralement satisfaits et les résultats font l'objet d'un suivi régulier. La Simon Fraser University fait observer que le British Columbia Council for International Education, à qui on a donné un second souffle récemment, cherche à déterminer des stratégies efficaces pour travailler avec des agents. Memorial a adapté des mesures administratives pour faciliter le travail avec les agents, comme une structure de rémunération qui fait en sorte qu'elle reçoit des demandes d'étudiants intéressants. CIC reconnaît que les agents d'éducation sont sur le marché pour rester et a indiqué que le plus important pour les établissements est de s'assurer que l'agent n'est pas payé simplement pour délivrer un visa, mais plutôt pour que l'étudiant arrive effectivement sur un campus pour y étudier. Les programmes de formation des agents d'éducation, comme ceux qu'offre le British Council, bien qu'ils ne soient pas pratique courante, pourraient être utiles. Le bureau du Réseau des Centres d'éducation canadiens en Inde a déjà organisé des ateliers de formation des agents à New Delhi, à Hyderabad, à Chandigarh et à Bangalore, lesquels ont attiré des représentants d'agences soigneusement sélectionnées.

### Pratique exemplaire

Des recherches approfondies, une sélection attentive et un suivi régulier des agents ou des organismes qui représentent l'établissement sont les moyens les plus efficaces pour recruter des étudiants par l'intermédiaire d'agents. Il est recommandé de structurer la rémunération de façon à ce que les agents ne soient pas payés simplement à l'admission, mais plutôt lorsque l'étudiant arrive sur le campus afin de s'assurer du sérieux de l'agent comme de l'étudiant.

## 7. RELATIONS AVEC LE MILIEU DE L'ÉDUCATION LOCAL

Dans quelle mesure les ententes de partenariat (avec des universités partenaires ou des écoles de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année susceptibles de fournir des étudiants) sont-elles importantes pour faire connaître votre établissement?

Constatations	Il existe peu ou pas de relations officielles entre des établissements canadiens et indiens pouvant aider à accroître la notoriété ou créer un réservoir potentiel d'étudiants étrangers. Même si certaines universités ont cherché à créer une liste des meilleures écoles sources, elles sont bien conscientes que, au bout du compte, la seule garantie reste la qualité des étudiants. Cependant, des visites d'écoles organisées régulièrement à partir du Canada, du bureau du CUAC, des activités du CHEC ou du Réseau des Centres d'éducation canadiens ont permis d'établir un certain nombre de liens non officiels.
Pratique exemplaire	Les pays concurrents ont vu des avantages à développer des relations solides et parfois officielles avec les meilleures écoles secondaires indiennes, celles ayant démontré être en mesure de fournir des étudiants intéressés à étudier à l'étranger. L'offre de bourses d'études peut aider à accroître la notoriété, tout comme les invitations à certains dirigeants de ces écoles à venir au Canada.

---

## 8. RELATION D'AFFAIRES LOCALE

Existe-t-il d'autres mécanismes, comme l'établissement d'une relation d'affaires locale, pouvant aider à atteindre les objectifs de recrutement et d'autres objectifs de l'université?

Constatations	<p>Outre le recours aux agents, il y a d'autres solutions pour qu'un organisme sur le terrain représente un établissement. La principale différence entre des organismes de représentation de ce type et des agents réside dans l'ampleur des services de sélection et d'orientation qui permettent de vérifier que l'étudiant est un bon candidat à l'admission. Les agents perçoivent souvent des frais auprès des étudiants en plus de facturer l'établissement; cette pratique peut remettre en question l'assurance que l'étudiant et l'établissement sont vraiment faits l'un pour l'autre.</p> <p>Les services conseils qu'offrent ces organismes à l'établissement, comme des renseignements sur le marché, contribuent à ce que les activités de recrutement soient dirigées vers les bons étudiants dès la première étape du marketing, pendant tout le processus de demande jusqu'au processus de permis d'études. Comme nous l'avons mentionné plus haut, certaines écoles comme Saint Mary's et Windsor ont établi une relation d'affaires officielle avec le CUAC qui a donné de bons résultats. Les dernières statistiques de CIC confirment les résultats positifs obtenus par les écoles qui recourent à ce type de services.</p>
Pratique exemplaire	Les universités devraient étudier la possibilité d'acheter les services que peut offrir un organisme de représentation comme le CUAC.

## 9. CENTRES DE DEMANDE DE VISAS

Votre établissement connaît-il l'existence des centres de demande de visas en Inde et, si oui, recommandez-vous aux étudiants de les utiliser?

**Constatations** Les centres de demande de visas, qu'a mis sur pied CIC, et confiés au secteur privé, sont situés dans neuf villes indiennes (consulter l'annexe B pour un document de CIC qui offre une liste des bureaux et des services). Ces centres aident à assurer que les demandes de permis d'études sont bien remplies, contre rémunération des services. Il ne s'agit pas d'un mécanisme de sélection. Le bureau du CUAC en Inde collabore étroitement avec les centres de demande de visas. Plusieurs universités ne connaissent pas les services offerts par ces centres. L'AUCC a appuyé les efforts de CIC visant à promouvoir les services des centres de demande de visas pour augmenter les taux de conformité des demandes.

**Pratique exemplaire** Puisque même les candidats instruits font parfois des erreurs, les établissements devraient se tenir informés des services qu'offrent les centres de demande de visas et songer à recommander aux candidats d'y recourir pour s'assurer qu'ils ont bien rempli leur demande.

---

## 10. PREMIER CONTACT AVEC LE CANDIDAT ÉTUDIANT

Habituellement, à quel moment au cours du processus de demande votre établissement établit-il son premier contact avec l'étudiant indien?

**Constatations** Les premiers contacts avec les étudiants indiens varient énormément d'un établissement à l'autre. Mentionnons les rencontres lors des salons de l'éducation ou autres activités, l'orientation par un agent d'éducation ou par un établissement partenaire, les demandes d'information transmises directement par l'étudiant et la réception d'une demande officielle de la part de l'étudiant.

Parmi les établissements retenus pour les études de cas, voici quelques exemples de premiers contacts :

- McGill a indiqué que le premier contact consiste habituellement en une demande d'information directe. L'Université utilise un logiciel commercial adapté appelé « McGill en tête » pour amener l'étudiant à entreprendre le processus d'information et de demande d'admission;
- à Memorial, le premier contact se produit souvent lors de salons de l'éducation ou à la suite d'une demande d'information directe (l'Université a créé un programme d'établissement de relations avec l'étudiant);
- à Simon Fraser, le premier contact se produit à la fois par l'intermédiaire des agents d'éducation et lors de salons de l'éducation ou d'activités de sensibilisation; le programme AskSFU sur le site Web de l'Université permet de répondre aux étudiants;

- à Saint Mary's et à Windsor, le premier contact se produit habituellement par l'intermédiaire du CUAC et de ses cinq bureaux en Inde; dans ces cas, les futurs étudiants ont accès à des séances d'information en personne.

La plupart des établissements peuvent suivre les demandes des étudiants par des moyens électroniques et disposent d'un système de suivi du rendement du recrutement qui permet de suivre le cheminement d'une demande d'information dans le but, idéalement, de convertir les demandes des étudiants qualifiés en inscriptions.

## Pratique exemplaire

L'objectif est de mettre en place un système complet, incluant les services d'orientation, capable de déterminer, de suivre et d'appuyer rapidement et efficacement les étudiants qualifiés dont la demande initiale a le plus de chances de se conclure par une lettre d'admission officielle suivie d'une inscription.

---

## 11. ÉVALUATION DES DEMANDES

Décrivez le processus interne qui permet de déterminer, lorsque vous recevez une demande d'admission officielle d'un étudiant indien, si votre établissement enverra une lettre d'acceptation officielle.

### Constatations

Tous les établissements ont un processus permettant de vérifier les principaux critères menant à l'acceptation, notamment les résultats scolaires, la capacité financière, les aptitudes linguistiques et les recommandations personnelles.

- McGill s'assure que tous les documents sont vérifiables et tous les étudiants doivent signer un document affirmant que les renseignements fournis sont exacts.
- Memorial évalue l'étudiant relativement au cours qui fait l'objet de la demande, puis transmet les résultats à la faculté qui les classe selon des critères préétablis. Les demandes d'originaux sont adressées à l'autorité compétente et l'Université accepte parfois des copies certifiées.
- Simon Fraser admet les étudiants en fonction des résultats scolaires et de la maîtrise de la langue et n'accepte que les relevés de notes originaux pour tous les candidats sauf ceux des agents désignés, pour lesquels des copies sont acceptées à la condition que les originaux soient produits pendant les premiers mois de cours. Les candidats doivent en outre accepter les modalités en ligne en appuyant sur un bouton pour que la demande soit traitée.
- Pour Saint Mary's et Windsor, les bureaux du CUAC en Inde s'occupent de toutes ces questions puis, après avoir obtenu les renseignements nécessaires et rencontré l'étudiant, ils recommandent l'envoi d'une lettre d'acceptation officielle. Les bureaux du CUAC en Inde feront preuve de la diligence requise pour les candidats et leurs documents, au nom des deux établissements.

## Pratique exemplaire

Les pratiques des établissements varient, mais tous voudront s'assurer que les résultats scolaires présentés et les aptitudes linguistiques sont vérifiables, et que la situation financière est garantie. Le Haut-commissariat à New Delhi a mis à jour sa trousse de demande de permis d'études, qui peut être consultée au <http://vfs-canada.co.in/images/StudentChecklist.pdf> (en anglais seulement).

---

## 12. LETTRE D'ACCEPTATION

Votre établissement utilise-t-il la lettre d'acceptation normalisée affichée dans le site Web de CIC? Si non, quelle lettre est utilisée? Avez-vous des lettres d'acceptation conditionnelle?

### Constatations

La lettre d'acceptation de la majorité des établissements reprend le contenu de la lettre normalisée de CIC, adapté aux besoins de l'établissement. Les lettres d'acceptation conditionnelle sont souvent utilisées dans le cas des étudiants dont le statut est en attente, notamment ceux qui doivent s'améliorer en anglais langue seconde. L'AUCC a appuyé les efforts de CIC visant à promouvoir une utilisation accrue des lettres d'acceptation normalisées et une réduction de l'utilisation des lettres d'acceptation conditionnelle.

### Pratique exemplaire

Les lettres d'acceptation des établissements doivent inclure tous les renseignements que contient la lettre normalisée de CIC. L'adaptation aux besoins de l'établissement ne semble pas poser de problème, mais elle doit être conforme à la structure de la lettre d'acceptation normalisée de CIC, qui peut être consultée au [www.cic.gc.ca/francais/pdf/pub/lettre.pdf](http://www.cic.gc.ca/francais/pdf/pub/lettre.pdf).

---

## 13. CONVERTIR UNE LETTRE D'ACCEPTATION EN INSCRIPTION

Après l'envoi de la lettre d'acceptation officielle, quelles sont les étapes qui permettent de convertir celle-ci en une inscription de l'étudiant? Votre établissement est-il en mesure de suivre le nombre de lettres d'acceptation envoyées aux étudiants indiens, par exemple?

### Constatations

La plupart des établissements ont plusieurs points de contact tout au long du processus, dont l'obligation de verser un dépôt de confirmation. Les étudiants potentiels sont également informés des divers services de soutien qui leur sont offerts et encouragés à communiquer directement avec les services aux étudiants étrangers (voir Premier contact avec le candidat étudiant, ci-dessus). Les établissements qui travaillent avec le CUAC s'attendent à recevoir l'aide de ce bureau pour que la lettre d'acceptation se transforme en inscription. Tous les établissements tentent d'effectuer un suivi des lettres. Lorsqu'un étudiant dont la demande est en cours de traitement change d'idée, la University of Windsor en informe la section des visas au Haut-commissariat.

## Pratique exemplaire

Les techniques qu'utilisent les établissements pour orienter et conseiller les étudiants canadiens par une interaction personnalisée devraient aussi être appliquées, autant que possible, aux étudiants étrangers. Les mécanismes de suivi du processus, de la demande d'information à l'inscription et à l'arrivée, sont aussi très utiles. Cela exige davantage de contacts avec l'étudiant, mais encourage celui-ci à communiquer plus régulièrement avec l'établissement, en plus de présenter l'avantage de prévenir les problèmes qui pourraient survenir.

---

## 14. ORIENTATION DES ÉTUDIANTS

Quelle orientation est offerte à l'étudiant au sujet du processus de demande d'un permis d'études et par qui (l'établissement, un agent local, un établissement partenaire, un autre organisme tel que le RCEC)?

### Constatations

Bien qu'elle soit souvent négligée, c'est une des dernières étapes pour concrétiser le recrutement après le processus initial de promotion, de contact et d'admission. L'orientation des étudiants devrait inclure un examen rigoureux du dossier afin d'en assurer l'exactitude et l'exhaustivité, y compris en ce qui concerne l'information financière, et d'être conforme aux normes de CIC avant le transfert du dossier au bureau des visas du Haut-commissariat. Les établissements à l'étude ont des approches diverses de cette fonction d'orientation. Tous s'entendent pour dire que les rencontres en personne sont l'idéal, mais la correspondance par courriel est aussi efficace étant donné les distances et le vaste territoire du marché indien. Voici certaines des approches retenues :

- Saint Mary's et Windsor ont confié l'orientation des étudiants potentiels à leur organisme de représentation, le CUAC, qui peut offrir plusieurs séances d'orientation complètes aux étudiants intéressés par ces établissements (il peut y avoir jusqu'à 10 visites au bureau du CUAC d'un même étudiant avant le dépôt d'une demande officielle).
- À McGill, les étudiants ont accès à l'information d'un site Web et aux renseignements détaillés d'un guide de préparation au départ, et peuvent de plus discuter de leurs champs d'intérêt avec le conseiller des services aux étudiants étrangers de l'établissement, par téléphone ou par courriel.
- À Simon Fraser, l'orientation est assurée par l'agent dans le cas des étudiants recrutés par un agent ou par un conseiller aux étudiants étrangers, en personne, par téléphone ou par courriel. L'Université s'est fixé un objectif de délai de réponse de 24 heures pour chaque demande d'information.
- Memorial offre de l'information au besoin, par l'entremise d'un conseiller des services aux étudiants étrangers.

Il faut également souligner la création d'un projet pilote de CIC en Inde, en partenariat avec l'ACCC, qui vise à améliorer les taux d'approbation toujours trop faibles au niveau collégial. Les bureaux des visas ont créé un processus de demande simplifié pour les établissements participants, en échange de rapports de suivi sur l'assiduité des étudiants et de l'exigence beaucoup plus stricte pour ces candidats de fournir des documents à l'appui vérifiables<sup>4</sup>.

### Pratique exemplaire

Pour les établissements qui en ont les moyens, des ressources de conseil sur le terrain en Inde représentent l'approche idéale puisque les conseillers locaux connaissent à la fois les contextes indien et canadien. Un agent d'éducation ayant reçu la formation nécessaire ou un organisme comme le CUAC peut s'acquitter de cette tâche.

---

## 15. COLLABORATION AVEC LE HAUT-COMMISSARIAT

Dans quelle mesure l'établissement collabore-t-il avec la section des visas du Haut-commissariat, les bureaux locaux de CIC ou les deux?

### Constatations

Certains établissements se font un devoir de communiquer avec le Haut-commissariat pendant leurs visites en Inde si l'école prévoit augmenter ou modifier notablement ses pratiques de recrutement. On peut ainsi obtenir des renseignements pertinents sur les activités de recrutement potentielles et informer à l'avance les agents de CIC des candidats possibles.

### Pratique exemplaire

Il importe que les renseignements sur l'ensemble des programmes de l'établissement pour lesquels un étudiant présente une demande soient accessibles aux agents des visas du Haut-commissariat lorsque ceux-ci traitent les demandes. Le moyen le plus efficace d'y arriver est de faire en sorte que les renseignements sur tous les programmes soient facilement disponibles sur le site Web de l'établissement afin d'aider les agents des visas dans leurs recherches. Dans le cas des programmes nouveaux ou particulièrement novateurs, il est souhaitable de communiquer avec le bureau des visas pour l'informer que des demandes pourraient être présentées pour ces programmes.

---

<sup>4</sup> Le programme des partenaires étudiants est un projet pilote qui s'est déroulé d'avril à décembre 2009, à l'initiative des bureaux de visas canadiens de New Delhi et Chandigarh, en partenariat avec l'ACCC. Le projet pilote sera évalué une fois achevé, c'est-à-dire après décembre 2009.

## Conclusion

Un facteur capital ayant influé sur les pratiques de recrutement en Inde de l'ensemble des établissements est le fait que les universités canadiennes ne sont généralement pas bien connues en Inde. Les pratiques exemplaires dont il est question ici tiennent nécessairement compte de cette réalité et du fait que l'Inde est un marché éminemment complexe. Pour compliquer davantage le processus de recrutement, les demandes provenant de l'Inde présentent un potentiel de fraude. Cela pose un risque pour l'intégrité du système d'immigration, en plus de détourner les précieuses ressources des universités vers le traitement des cas frauduleux. Il faut donc user d'une approche plus subtile pour percer dans ce marché. On doit investir des ressources considérables de la première étape du marketing à la sélection avant l'admission et aux conseils pendant le processus de demande d'un permis d'études.

L'analyse des cinq universités présentées ici confirme que certains établissements canadiens s'en tirent assez bien pour ce qui est de recruter des étudiants indiens. Des données récentes émanant du Haut-commissariat du Canada à New Delhi et montrant qu'au début de 2009 les universités canadiennes avaient un taux d'acceptation des demandeurs de permis d'études d'environ 90 pour cent (95 pour cent aux cycles supérieurs) viennent appuyer cette observation. Cela démontre que les établissements étudiés, ainsi que la plupart des universités canadiennes qui recrutent activement des étudiants indiens, ont déjà des pratiques exemplaires<sup>5</sup>. Pourtant, avec seulement 2 800 étudiants indiens qui viennent étudier au Canada, le volume de recrutement est encore modeste. Il faudrait aussi faciliter le recrutement et la mobilité étudiante aux cycles supérieurs, comme l'a démontré l'atelier de l'AUCC pour les recteurs et les doyens aux études supérieures canadiens et indiens, tenu à New Delhi en décembre 2009.

Pour les universités canadiennes qui n'auraient pas encore décidé de recruter activement des étudiants en Inde, ce qui précède se veut un guide utile pour maximiser leurs efforts.

Les organismes de recrutement externes comme le CUAC ou le bureau du RCEC en Inde ont également contribué aux succès des membres de l'AUCC. Les deux établissements qui ont eu recours au CUAC, Saint Mary's et Windsor, n'avaient que des éloges pour cet organisme. Selon eux, la collaboration avec le CUAC a pratiquement garanti l'entrée des étudiants que l'organisme avait conseillé. En fait, les deux universités sont même allées jusqu'à laisser l'entière responsabilité de conseiller les demandeurs indiens au CUAC. Cela veut dire que les demandes envoyées directement à l'un ou l'autre de ces établissements par les étudiants indiens sont automatiquement acheminées aux bureaux du CUAC en Inde.

L'initiative Édu-Canada du MAECI, grâce à la nouvelle marque « Imagine » et aux ressources réservées à des activités ciblées en Inde, aidera à accroître la notoriété des universités canadiennes. CIC a aussi pris des mesures importantes et novatrices pour renforcer le pouvoir d'attraction du Canada, tout comme la section des visas du Haut commissariat à New Delhi. En plus des améliorations apportées au Programme de travail postdiplôme et au Programme de permis de travail hors campus, et de la création de la catégorie de l'expérience canadienne, le Haut-commissariat du Canada en Inde a simplifié le processus de demande de permis d'études, notamment en modifiant une trousse de demande de permis d'études, qu'on peut consulter au <http://vfs-canada.co.in/images/StudentChecklist.pdf> (en anglais seulement).

L'ouverture de centres de demande de visas supplémentaires marque un progrès notable en facilitant le traitement des étudiants et en permettant la vérification des documents

---

<sup>5</sup> Le tableau des données de CIC concernant le traitement des demandes de permis se trouve à l'annexe C.

pour toutes les demandes visant le Canada, y compris les demandes de permis d'études.

Les statistiques sur les délais de traitement pour les candidats universitaires ne sont pas encore disponibles pour 2009, mais la tendance montre clairement que ceux-ci sont plus courts pour les demandes dûment remplies; les représentants de CIC à New Delhi indiquent quant à eux que le délai habituel est de deux ou trois semaines. De plus, afin de réduire davantage les délais de traitement, CIC songe à mettre en œuvre des examens médicaux préalables à la demande de permis d'études en Inde, comme c'est le cas depuis peu en Chine.

La réduction des délais de traitement est bien sûr avantageuse pour l'établissement, puisqu'elle vient appuyer les activités de marketing en Inde et dépeint l'université et le Canada comme étant accueillants pour les étudiants indiens. Elle place en outre le Canada et l'établissement dans une position plus favorable vis-à-vis de la concurrence internationale. Le recours aux pratiques exemplaires dans tous les aspects du processus de demande d'un permis d'études entraînera un traitement plus rapide des demandes des étudiants indiens.

Voici quelques-unes des pratiques exemplaires essentielles au recrutement fructueux d'étudiants indiens :

- le marketing doit d'abord s'adresser au public d'étudiants approprié;

- la lettre d'acceptation doit inclure tous les renseignements que contient la lettre normalisée de CIC;
- les universités doivent s'assurer qu'elles, ou des représentants des établissements sur le terrain en Inde, conseillent adéquatement les étudiants;
- la demande de l'étudiant, y compris la preuve de ressources financières suffisantes, a été rigoureusement examinée pour en vérifier l'exactitude et qu'elle est complète sous tous les rapports conformément aux normes de CIC;
- la demande doit être présentée directement à un centre de demande de visas;
- la coordination et l'échange d'information avec le Haut-commissariat peuvent certainement être utiles, surtout si le recrutement vise de nouveaux programmes des établissements.

L'utilisation constante de ces pratiques exemplaires de même que l'importance que CIC et le MAECI accordent à l'intensification des efforts de recrutement des étudiants indiquent fortement que les universités canadiennes verront bientôt les meilleurs étudiants indiens en plus grand nombre dans leurs établissements.



## ANNEXE A

### ÉTABLISSEMENTS MEMBRES DE L'AUCC ET PERSONNES INTERVIEWÉES

Cinq établissements membres de l'AUCC ont participé à l'enquête :

Simon Fraser University

**M. Mehran Kiai**, directeur des services d'inscription

University of Windsor

**M. Bruce Tucker**, vice-recteur adjoint aux affaires universitaires, et **M. Clayton Smith**, vice-provost aux affaires étudiantes et registraire

Université McGill

**M<sup>me</sup> Kim Bartlett**, directrice, Bureau des admissions, du recrutement et du registraire

Saint Mary's University

**M<sup>me</sup> Kristen Sutherland**, spécialiste en recrutement international

Memorial University of Newfoundland

**M<sup>me</sup> Shona Perry-Maidment**, directrice, Bureau du recrutement des étudiants

Les autres personnes ayant participé à la recherche au moyen de rencontres, d'entrevues téléphoniques ou d'échanges de courriels comprennent :

**M. Jorge Acetunyo**, directeur adjoint, Division des politiques et programmes à l'intention des résidents temporaires, Citoyenneté et Immigration Canada

**M. David Manicom**, ministre conseiller, gestionnaire du programme d'immigration, Haut-commissariat du Canada, Inde

**M<sup>me</sup> Maria Mathai**, ancienne directrice de pays, Réseau des Centres d'éducation canadiens, New Delhi, Inde

**M. Dani Zaretsky**, chef de l'idéation, et **M. Mel Broitman**, chef des activités à l'étranger, Higher-Edge

**M. Gardiner Wilson**, anciennement à la barre des politiques publiques et de la recherche au RCEC, a dirigé la recherche. Sa carrière précédente au MAECI en tant que diplomate de haut rang, qui comprenait une affectation à l'étranger avec CIC, s'est révélée d'une grande utilité.

## ANNEXE B

### CENTRES DE RÉCEPTION DES DEMANDES DE VISAS

#### Information générale de CIC

#### Qu'est-ce qu'un CRDV?

Les CRDV sont des fournisseurs de services offrant aux demandeurs une aide facultative pour remplir les demandes de visas qui leur permettraient d'entrer au Canada. Actuellement, quatre CRDV fournissent des services dans le cadre d'une entente avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) : VFS Global, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), Philippine Interactive Audiotext Services (PIASI) et Pony Express.

Nota : Les CRDV ne fournissent aucun conseil en matière d'immigration, ni ne font la promotion du Canada comme destination privilégiée dans aucune des catégories d'immigration du Canada.

Les CRDV prêtent leur concours au traitement des demandes de résidence temporaire, ce qui comprend les visiteurs, les travailleurs et les étudiants étrangers. Les CRDV jouent un rôle clé pour répondre aux questions les plus diverses concernant le service à la clientèle, y compris la gestion du volume élevé de demandes, le taux élevé de demandes qui ne sont pas remplies correctement, la sécurité du public et des demandeurs, et la facilité d'accès aux services de CIC.

Selon l'expérience, le travail des CRDV est tout aussi profitable aux demandeurs qu'à CIC. Le service à la clientèle s'en trouve amélioré à toutes les étapes du processus, ce qui permet au personnel des missions d'affecter les ressources au processus décisionnel.

#### Information en bref sur les CRDV

- Ils sont dans 17 pays et 31 points de service (voir l'annexe);
- Les points de service sont plus proches des demandeurs et les heures d'ouverture plus longues;

- Ils traitent près de 30 % de toutes les demandes de résidence temporaire présentées à l'étranger (là où il y a des CRDV);
- Il y a moins de renvois de demandes pour cause d'omissions ou de montant des frais inexact;
- Le traitement des demandes nécessite moins de temps et d'efforts;
- Le taux actuel de traitement dans les CRDV permet à CIC de se consacrer à des activités de valeur ajoutée.

#### Quels sont les services offerts par les CRDV?

Les CRDV offrent certains des services facultatifs suivants, voire tous les services, aux demandeurs contre rémunération.

- Perception des frais de demande de CIC;
- Soutien aux demandeurs pour remplir leurs demandes;
- Vérification de l'exhaustivité des demandes avant de les transmettre au bureau des visas;
- Saisie électronique de l'information biographique du demandeur pour faciliter la saisie des données au bureau des visas;
- Calendrier des rendez-vous;
- Centre d'appels;
- Transferts des demandes sur papier, passeports et documents entre les demandeurs et les bureaux des visas;
- Suivi en ligne de l'état de la demande.

Le coût des services offerts dans les CRDV vont de 10 \$ à 130 \$CAN, selon le type de service et l'adresse du demandeur.

Pour de plus amples renseignements sur les CRDV locaux, veuillez consulter les sites Web des CRDV (liens sur le site Web des missions de CIC).

## Villes où sont situés les Centres de réception des demandes de visa (CRDV)

### INDE

New Delhi  
Jalandhar  
Chandigarh  
Mumbai  
Ahmedabad  
Chennai  
Hyderabad  
Bangalore  
Kolkata

### CHINE

Beijing  
Shanghai  
Guangzhou  
Chongqing

### BANGLADESH

Dacca  
Chittagong  
Sylhet

### NÉPAL

Katmandou

### INDONÉSIE

Jakarta

### PHILIPPINES

Manille

### VIETNAM

Ho Chi Minh-Ville  
Hanoi

### RUSSIE

Moscou

### KAZAKHSTAN

Almaty

### ARMÉNIE

Erevan

### TADJIKISTAN

Douchanbe

### KIRGHIZISTAN

Bichkek

### MOLDOVIE

Chisinau

### KENYA

Nairobi

### TANZANIE

Dar es Salaam

### OUGANDA

Kampala

### GUINÉE

Conakry

## ANNEXE C

### Tableau de données de CIC

Les données suivantes ont été fournies par Citoyenneté et Immigration Canada pour les besoins du présent projet de recherche de l'AUCC.

#### Permis d'études traités en 2008 pour les programmes d'études à tous les niveaux universitaires — Cas

##### Citoyenneté indienne

Établissement d'enseignement	Chandigarh				New Delhi				Chandigarh et New Delhi			
	Réussi	Échoué	Total	Taux d'approbati	Réussi	Échoué	Total	Taux d'approb	Réussi	Échoué	Total	Taux d'approbatio
<b>Tous les établissements d'enseignement</b>	<b>113</b>	<b>26</b>	<b>139</b>	<b>81%</b>	<b>809</b>	<b>88</b>	<b>897</b>	<b>90%</b>	<b>922</b>	<b>114</b>	<b>1,036</b>	<b>89%</b>
<b>Terre-Neuve-Labrador</b>					<b>22</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>81%</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>81%</b>
Memorial University of Newfoundland					22	4	26	85%	22	4	26	85%
Autre université, Terre Neuve						1	1	0%	0	1	1	0%
<b>Ile-du-Prince-Edouard</b>					<b>2</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
University of Prince Edward Island					2		2	100%	2	0	2	100%
<b>Nouvelle-Écosse</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>90</b>	<b>67%</b>	<b>65</b>	<b>30</b>	<b>95</b>	<b>68%</b>
Dalhousie University	2		2	100%	33	25	58	57%	35	25	60	58%
Mount Saint Vincent University						1	1	0%	0	1	1	0%
Saint Francis Xavier University					2		2	100%	2	0	2	100%
Saint Mary's University	3		3	100%	22	4	26	85%	25	4	29	86%
University College of Cape Breton					3		3	100%	3	0	3	100%
Autre université, Nouvelle Écosse					1	2	3	33%	1	2	3	33%
<b>Nouveau-Brunswick</b>					<b>19</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>76%</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>76%</b>
Mount Allison University					3		3	100%	3	0	3	100%
University of New Brunswick					16	6	22	73%	16	6	22	73%
<b>Québec</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>75%</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>108</b>	<b>99%</b>	<b>125</b>	<b>7</b>	<b>132</b>	<b>95%</b>
Université Concordia	14	6	20	70%	37	1	38	97%	51	7	58	88%
École Polytechnique de Montréal					2		2	100%	2	0	2	100%
Université Laval					7		7	100%	7	0	7	100%
Université McGill	4		4	100%	51		51	100%	55	0	55	100%
Université de Sherbrooke					1		1	100%	1	0	1	100%
Université de Montréal					9		9	100%	9	0	9	100%
Autre université, Québec					2		2	100%	2	0	2	100%
<b>Ontario</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>87%</b>	<b>396</b>	<b>35</b>	<b>431</b>	<b>92%</b>	<b>456</b>	<b>44</b>	<b>500</b>	<b>91%</b>
Algoma University College	1		1	100%		1	1	0%	1	1	2	50%
Brock University	1		1	100%	5	1	6	83%	6	1	7	86%
Carleton University	1		1	100%	12		12	100%	13	0	13	100%
Lakehead University						2	2	0%	0	2	2	0%
Université Laurentienne de Sudbury					2	2	4	50%	2	2	4	50%
McMaster University					16	1	17	94%	16	1	17	94%
Queen's University	2		2	100%	25		25	100%	27	0	27	100%
Ryerson University	1		1	100%	10	2	12	83%	11	2	13	85%
Trent University	1		1	100%	2	1	3	67%	3	1	4	75%
University College, Toronto					2		2	100%	2	0	2	100%
University of Guelph	2		2	100%	10		10	100%	12	0	12	100%
Université d'Ottawa					4	2	6	67%	4	2	6	67%
University of Toronto	3		3	100%	77	2	79	97%	80	2	82	98%
University of Waterloo	1		1	100%	28		28	100%	29	0	29	100%
University of Western Ontario	2		2	100%	28	1	29	97%	30	1	31	97%
University of Windsor	42	7	49	86%	130	18	148	88%	172	25	197	87%
Wilfrid Laurier University					2		2	100%	2	0	2	100%
York University	3	2	5	60%	43	2	45	96%	46	4	50	92%
Autre université, Ontario	1		1	100%	1	1	2	50%	2	1	3	67%
<b>Manitoba</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>47%</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>91%</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>49</b>	<b>78%</b>
University of Manitoba	5	6	11	45%	27	1	28	96%	32	7	39	82%
University of Winnipeg	2	2	4	50%	4	2	6	67%	6	4	10	60%
<b>Saskatchewan</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>97%</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>97%</b>
University of Regina	1		1	100%	8		8	100%	9	0	9	100%
University of Saskatchewan	4		4	100%	22	1	23	96%	26	1	27	96%
<b>Alberta</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>89%</b>	<b>71</b>	<b>3</b>	<b>74</b>	<b>96%</b>	<b>79</b>	<b>4</b>	<b>83</b>	<b>95%</b>
University of Alberta	7	1	8	88%	39	2	41	95%	46	3	49	94%
University of Calgary	1		1	100%	30	1	31	97%	31	1	32	97%
University of Lethbridge					2		2	100%	2	0	2	100%
Other University, Alberta		1	1						0	1	1	0%
<b>Colombie-Britannique</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>83%</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>75</b>	<b>95%</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>87</b>	<b>93%</b>
Simon Fraser University	6	1	7	86%	17	2	19	89%	23	3	26	88%
Trinity Western University		1	1			2	2	0%	0	3	3	0%
University of British Columbia	3		3	100%	44		44	100%	47	0	47	100%
University of Victoria	1		1	100%	10		10	100%	11	0	11	100%
Other University, British Columbia	13	16	29	45%	12	7	19	63%	25	23	48	52%