



Fonctionnement des services de première ligne, de support et de deuxième ligne au secteur des bourses

Responsabilités et fonctionnement de la première ligne

- Répond prioritairement à l'accueil et aux appels (priorité à l'accueil)
- Est responsable de la gestion de l'achalandage (informer sa supérieure en cas de débordements ou problématiques)
- Gère les courriels de la boîte BBAF Info

Champ d'intervention

- Accompagne l'étudiant dans la recherche de bourses et de l'information disponible pouvant répondre à ses questions

Outils utilisés :

- Répertoire des bourses
 - Fiches de bourses
 - Sites Web BBAF et organismes subventionnaires
 - GPB Admin
- Si la personne n'est pas en mesure de répondre immédiatement à l'étudiant, elle prend ses coordonnées (téléphone et @ulaval.ca) pour suivi dans les 48 heures (elle fera le suivi avec l'étudiant)
 - Si la situation demande une interprétation, une confirmation d'admissibilité à un programme ou encore une consultation du dossier de bourse de l'étudiant, ce dernier est référé en deuxième ligne à l'agente ou à la technicienne qui s'occupe de la bourse*

*Voir le fichier « Répartition des tâches secteur bourses » pour savoir qui sont les coordonnateur, technicienne et agente en charge du programme :
P:\Outils de collaboration\Partage des tâches secteur bourses

NB. Si la personne qui s'occupe de la bourse n'est pas disponible (on tente de la joindre une fois à son poste téléphonique), les coordonnées de l'étudiant sont prises en note (téléphone et @ulaval.ca) et c'est l'agente ou la technicienne responsable de la bourse qui fera le suivi avec l'étudiant dans les 48 heures.

Pauses

- 10h et à 15h

- L'agente en support surveille l'accueil de son bureau et va répondre à l'étudiant à l'accueil dès son arrivée. S'il reste 5 minutes ou moins à la pause au moment de l'arrivée de l'étudiant, c'est l'agente à l'accueil qui lui répondra à son retour.

Responsabilités de la personne en support et fonctionnement

- Agit en support à la personne de première ligne lorsque celle-ci ne suffit pas pour répondre à l'achalandage à l'accueil et au téléphone (priorité au téléphone). Elle doit donc demeurer disponible à son bureau
- Va répondre à l'accueil lorsque le temps d'attente dépasse les 10 minutes (doit être en mesure de répondre à l'étudiant après 10 minutes)
- S'assure de ne pas laisser l'agente à l'accueil seule avec un étudiant à midi ou en fin de journée (vigie du besoin en support plus serrée avant la fermeture du bureau)

Champ d'intervention

- Même chose que la première ligne (voir page précédente)

Pauses

- 10h15 et 15h15

Remplacement des pauses

- L'agente en support surveille l'accueil de son bureau et va répondre à l'étudiant à l'accueil dès son arrivée. S'il reste 5 minutes ou moins à la pause au moment de l'arrivée de l'étudiant, c'est l'agente à l'accueil qui lui répondra à son retour
- Les pauses de la personne en support ne sont pas remplacées

Francis Brousseau

Document mis à jour le 11-03-2019