



# Guide des pratiques exemplaires Rapports avec les agents

## **A : SÉLECTION**

### **Choisissez judicieusement vos agents.**

1. Les agents seront perçus comme les représentants officiels de votre établissement. Un rendement ou des services médiocres risqueraient de nuire à la réputation de votre programme et de votre établissement.
2. Demandez à chaque agent éventuel de vous fournir des références ainsi que la liste des établissements qu'il représente. Les membres de Langues Canada sont très diversifiés et répartis sur un vaste territoire. Informez-vous auprès de vos collègues sur le rendement de l'éventuel agent. Il y aurait également lieu de tenir compte du nombre d'établissements que l'agent représente dans votre région.
3. Il est souhaitable de rendre visite à l'éventuel agent à son bureau avant de finaliser l'entente. Les locaux de l'agent constituent peut-être le meilleur indicateur de son professionnalisme et de son éthique commerciale.
4. La communication joue un rôle clé pour la qualité du service entre votre établissement et l'agent. Communiquez fréquemment avec l'agent avant d'officialiser une entente afin de vous assurer qu'il possède une capacité de communiquer suffisante.

## **B : CONTRATS**

Assurez-vous de signer un contrat ou une convention d'agence qui énonce clairement les éléments suivants :

- Date d'entrée en vigueur
- Date d'expiration
- Politique de renouvellement
- Politique d'annulation
- Mécanisme de règlement des différends (y compris les juridictions en droit canadien)
- Politique de confidentialité
- Définition de l'expression « rupture de contrat »
- Services attendus
- Taux de commission sur les frais de scolarité
- Indication des commissions s'appliquant aux éléments autres que les frais de scolarité
- Politique concernant les commissions dans les cas d'annulations et de remboursements

## **C : ORIENTATION**

1. Assurez-vous de disposer d'un programme donnant une vue complète de vos programmes et services.
2. Veillez à ce que vos agents aient toujours à leur disposition un nombre suffisant d'exemplaires de votre documentation.
3. Dotez-vous d'un mécanisme permettant d'informer les agents des changements au fur et à mesure qu'ils se produisent.
4. Favorisez ou parrainez des visites des agents dans votre établissement.

## **D : SUIVI**

1. Établissez un processus permettant d'obtenir, par le biais des étudiants, des commentaires sur le rendement de l'agent.
2. Assurez-vous que l'agent n'ajoute pas de frais supplémentaires pour les services offerts par l'établissement.
3. Demandez que toute documentation complémentaire produite par l'agent soit soumise à votre examen.
4. Lors de vos missions de recrutement, prévoyez des visites régulières au bureau de votre agent. Assurez-vous qu'il effectue la promotion de votre institution.