



CHECK-LIST : PRISE DE CONTACT TÉLÉPHONIQUE

Pas d'inquiétude, c'est en forgeant qu'on devient forgeron ! Garde à l'esprit que même si tu sors de ta zone de confort, c'est une occasion de progresser et d'acquérir de l'expérience.

- ✓ Tu peux développer tes compétences de communication, ton pouvoir de persuasion et ta confiance en toi !
- ✓ Tu fais preuve de persévérance, de discipline, d'esprit de compromis et de tolérance à la frustration, surtout lorsque les relations avec ton-ta partenaire de coopération s'avèrent plus difficiles !

Comment et quand joindre de préférence ton-ta partenaire de coopération ?

- ✓ Réfléchis au moment idéal pour mener tranquillement une conversation avec ton-ta partenaire de coopération. Tiens compte de tes heures d'école, des horaires de tes loisirs et des horaires de travail du-de la partenaire de coopération.
- ✓ Enregistre le numéro de téléphone et le nom du-de la partenaire d'engagement. Note les moments où tu tenteras de le joindre. Programme un rappel sur ton téléphone si tu risques d'oublier l'appel.

Avant l'entrevue

- ✓ Il est important d'effectuer une recherche sur ton interlocuteur-trice afin d'obtenir diverses informations. Réfléchis bien à l'avance à la personne qui peut le mieux t'aider dans ton projet. Pour ne pas prendre de risque, discutes-en à l'avance avec ton enseignant-e. Détermine quelle personne de contact est responsable de quelle problématique. Par exemple : si tu décides de contacter une maison de repos, demande-toi si tu souhaites parler avec le-la directeur-trice de la maison de repos ou un-e infirmier-ère.
- ✓ Prépare soigneusement tes questions et entraîne-toi pour l'entrevue avec un membre de ton équipe (voir ressource R7).

Pendant l'entrevue

- ✓ Indique ton nom, ton prénom et le nom de ton école et explique à ton interlocuteur-trice que tu prends contact avec lui-elle dans le cadre d'un projet scolaire. À ce stade, tu peux aussi évoquer directement ton projet d'engagement.
- ✓ Un appel téléphonique peut prendre plus de temps que prévu. C'est pourquoi il est très utile de prendre des notes, surtout lorsqu'il s'agit de chiffres et de faits importants que tu risques d'oublier (par exemple, si tu es un peu nerveux).
- ✓ Réfléchis à l'avance à la manière dont tu vas réagir si la personne ne répond pas positivement à ta demande. Une réponse négative peut avoir différentes causes. L'établissement peut par exemple avoir fait par le passé une mauvaise expérience dans le cadre d'une coopération scolaire. Essaie de savoir pourquoi la personne réagit négativement à ta demande et essaie de lui fournir des arguments pour la faire changer d'avis.



R6

- ✓ Fais preuve d'un intérêt réel.
- ✓ Essaie toujours de formuler tes déclarations de manière positive. Au lieu de dire « malheureusement, je l'ignore », dis plutôt « je vais me renseigner et je reprendrai contact avec vous ».
- ✓ Souris (même si ton interlocuteur·trice ne te voit pas), car cela se ressent dans ta voix et le ton que tu emploies. Prépare un miroir de poche et vérifie ton état d'esprit avant de passer l'appel téléphonique.

À la fin de l'entrevue

- ✓ Résume brièvement l'ensemble de la conversation.
- ✓ Remercie ton interlocuteur·trice « pour la conversation agréable et les informations fournies » et promets-lui de t'occuper des problématiques discutées.

Après l'entrevue

- ✓ Prépare un petit compte-rendu de l'entrevue qui contient toutes les informations importantes.