

# Questions sur les programmes

- Le lien pour répondre à un contact ne fonctionne pas
- Modification des informations d'un programme
- Rayon de recherche des volontaires trop éloignés
- Page de connexion de l'administrateur
- L'adresse courriel associé au lien "envoyer un courriel à ce contact" semble inhabituelle
- Demande d'adresses courriels des bénévoles potentiels
- Modifier l'adresse courriel de celui qui reçoit des demandes de renseignements sur votre programme
- Mise à jour des programmes en attente
- Supprimer les programmes en double
- Les prochaines étapes pour un programme toujours en attente ou en statut "pause"

# Le lien pour répondre à un contact ne fonctionne pas

## Problème :

La personne chargée de répondre aux demandes de renseignements sur un programme a de la difficulté à répondre en utilisant le courriel automatisé envoyé par le Connecteur via le lien de réponse.

## Solution :

Nous recevons des questions indiquant que le lien "envoyer un courriel à ce contact" ne fonctionne pas correctement. Pour résoudre ce problème, voici 3 options qui permettront aux administrateurs et administratrices de facilement contacter les intéressé(e)s par courriel :

1. Cliquez sur le bouton de réponse pour répondre comme vous répondriez à un courriel ordinaire, ne cliquez pas sur le lien fourni.
2. Si le fait de cliquer sur le bouton de réponse ne fonctionne pas, copiez et collez le lien de réponse (ne cliquez pas dessus) dans la section «à:» de votre courriel professionnel, c'est-à-dire la partie destinataire de votre réponse par courriel. Une fois que vous l'avez collé, veuillez supprimer la partie "mailto:" du lien. Par exemple, «mailto: john.smith@mentoringcanada.ca» deviendrait alors «john.smith@mentoringcanada.ca».
3. Si vous préférez cliquer sur le lien, nous vous recommandons de demander à votre équipe technique de configurer votre application de courriel (Hotmail, Gmail, Outlook, etc...) sur le bureau de votre ordinateur et d'y associer votre courriel professionnelle. Une fois que cela a été configuré, vous pourrez répondre aux demandes en cliquant sur le lien.

# Modification des informations d'un programme

## Problème :

Nous recevons des demandes d'administrateurs de programme qui souhaitent mettre à jour les détails de leur programme. Par exemple, mettez à jour les informations de contact, changez l'administrateur actuel ou ajoutez un autre administrateur au programme.

## Solution :

Le support est toujours heureux d'aider les administrateurs à effectuer cette modification, mais il est plus rapide de procéder vous-même à ces modifications en vous connectant au site à l'aide de ce lien <[Connexion administrateur](#)>. Ce lien vous amène directement au tableau de bord de votre programme où vous pouvez effectuer vous-même les modifications.

**N'oubliez pas de cliquer sur le bouton jaune "Enregistrer" dans le coin inférieur droit de la page une fois que vous avez terminé.**

# Rayon de recherche des volontaires trop éloignés

## **Problème :**

Certains administrateurs de programme ont remarqué qu'ils recevaient des demandes de renseignements de volontaires qui sont basés à l'extérieur de la zone de service de leur programme et ne sont donc pas des candidats viables pour eux.

## **Solution :**

Lorsque les bénévoles recherchent des programmes de mentorat qui recrutent, ils ont la possibilité de rechercher des programmes jusqu'à 100 km de leur emplacement. Ce vaste paramètre de recherche peut entraîner des demandes de renseignements de la part de bénévoles en dehors du domaine de service de votre programme.

Lorsque cela se produit, nous vous recommandons d'encourager les volontaires à rechercher à nouveau sur le site pour une correspondance plus appropriée.

# Page de connexion de l'administrateur

## Problème :

Parfois, les administrateurs de programme ne parviennent pas à localiser la page qui les invite à se connecter à leurs comptes du Connecteur Mentor.

## Solution :

Pour accéder à votre compte d'administrateur de programme, veuillez visiter la page Connectuer Mentor sur notre site Web et vous trouverez le bouton de connexion au Connecteur sous «Étape 3». Cela vous mènera directement à la page de destination de connexion pour accéder à votre compte.

Nous encourageons également les administrateurs à suivre ce lien <Page de connexion au connecteur> et à ajouter cette page à vos favoris pour une référence future rapide, car il s'agit d'un accès direct à la page de connexion.

# L'adresse courriel associé au lien "envoyer un courriel à ce contact" semble inhabituelle

## Problème :

L'adresse courriel pour répondre aux demandes ressemble à un faux courriel avec tous les lettres et chiffres, de sorte que les administrateurs craignent qu'il s'agisse d'un courrier indésirable ou d'un lien rompu, surtout puisque qu' aucun nom n'est associé à l'adresse.

## Solution :

Cette chaîne d'adresse courriel que vous voyez est ce qui aide MENTOR Canada à servir d'intermédiaire et à s'assurer que, de notre côté, nous pouvons vérifier que la communication a été établie entre vous et le demandeur. Ce courriel met à jour le statut de la demande de «non contacté» à «contacté».

Veillez continuer et répondre à cet courriel puisque vous pouvez le faire en toute sécurité. Une fois que le demandeur a répondu à votre réponse, vous recevrez son adresse courriel personnelle.

# Demande d'adresses courriels des bénévoles potentiels

## Problème :

Nous comprenons que de nombreux administrateurs aimeraient avoir les adresses courriels des bénévoles potentiels au premier contact, malheureusement cette fonctionnalité n'est pas disponible pour le moment.

## Solution :

Il n'est pas possible de recevoir les courriels personnels via la plateforme tant qu'un premier contact de va-et-vient n'a pas été établi. Ce relais est ce qui permet au Connecteur de changer l'état de la demande de «non contacté» à «contacté». Une fois que cela s'est produit, les administrateurs pourront se connecter avec les bénévoles potentiels et recevoir leurs adresses courriels personnelles.

Par exemple:

La personne A fait une demande et vous répondez à sa demande via le courriel du Connecteur.

Une fois que la personne A a répondu à votre réponse, vous recevrez son courriel personnel car le Connecteur n'est plus l'intermédiaire à partir de ce moment.

# Modifier l'adresse courriel de celui qui reçoit des demandes de renseignements sur votre programme

## **Problème :**

Modifier l'adresse courriel de celui qui reçoit des demandes de renseignements sur votre programme.

## **Solution :**

Des administrateurs de programme supplémentaires peuvent être ajoutés au programme, qui recevront également les courriels de demande et répartiront donc la charge de travail entre les administrateurs de programme.

Pour savoir comment ajouter des administrateurs de programme supplémentaires ou changer l'administrateur de programme actuel, veuillez vous reporter à l'article suivant du guide de l'utilisateur :

### **Administrateurs d'organisation et administrateurs de programme**

Remarque : Bien que l'administrateur du programme supprimé puisse toujours se connecter, il n'aura plus les privilèges d'administrateur attachés à son compte une fois ce changement confirmé. Les nouvelles informations de contact deviendront l'administrateur du programme, veuillez donc vous assurer que le compte e-mail/utilisateur est sécurisé.

# Mise à jour des programmes en attente

## Problème :

Ceci s'adresse aux administrateurs de programme qui ont créé un programme mais qui n'ont pas encore reçu de commentaires sur son état d'approbation.

## Solution :

En ce moment, il y a une liste d'attente pour l'approbation des programmes puisque ceci prend du temps.

Nous vous remercions de votre patience et vous recommandons de continuer à vérifier le profil de votre programme pour confirmer votre statut d'approbation. Vous pouvez vous connecter à votre programme ici.

Cependant, si vous n'avez pas de nouvelles de nous dans les 10 jours ouvrables, veuillez nous contacter à **[support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)**

# Supprimer les programmes en double

## Problème :

Lors d'une recherche sur le Connecteur Mentor pour voir si votre programme est répertorié, les administrateurs peuvent remarquer que leur programme apparaît en double dans la recherche.

## Solution :

Les administrateurs de programme et d'organisation peuvent effectuer eux-mêmes une suppression de programme.

Veillez vous référer à cet article du guide d'utilisation du Connecteur Mentor:

**[Modifier votre organisation et vos programmes](#)**

Si vous avez besoin de plus de soutien, veuillez contacter Support ([support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)).

# Les prochaines étapes pour un programme toujours en attente ou en statut "pause"

## ▲ Problème :

Une organisation ou un administrateur de programme a été informé que la soumission de son programme a été mise en statut "pause" ou constate qu'elle est toujours en attente après 10 jours ouvrables.

## ✔ Solution :

Si votre organisation n'a pas été approuvée ou est toujours en attente après 10 jours ouvrables, l'administrateur peut contacter Mentor Canada à [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca) pour en savoir plus sur le statut.

Mentor Canada communiquera avec la personne ressource indiquée sur le formulaire de soumission lorsque le programme ne répond pas aux exigences ou lorsque plus d'informations sont requises pour approbation. Un courriel est envoyé pour informer l'administrateur que le programme a été suspendu.