



DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

ADM.9.2

DOMAINE : **ADMINISTRATION**

En vigueur le : **26 juin 2009**

Politique : **Approche service**

Révisée le : **1^{er} septembre 2011**

NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES DU CSDCCS

ÉNONCÉ :

La présente directive administrative découle de la mise en œuvre de la politique CSL .19 portant sur le rôle et les responsabilités de la direction de l'éducation, tout particulièrement dans le domaine des communications internes et externes ainsi que la politique ADM. 9 *Approche-service*.

OBJECTIF DE LA DIRECTIVE :

Un service à la clientèle de haute qualité a pour effet direct d'augmenter la satisfaction ainsi que la confiance de la clientèle. Ainsi, la présente directive administrative a comme but de clarifier les attentes du Conseil vis-à-vis le personnel pour faire en sorte que nous offrons un service à la clientèle de qualité dans des délais raisonnables.

La présente directive administrative s'adresse à tous les employés du CSDCCS.

DÉFINITION DE LA CLIENTÈLE :

Elles sont multiples et viennent de l'interne et de l'externe.

- Public interne : les employés, la direction de l'éducation, les surintendances, les services, les conseillers et conseillères scolaires;
- Public externe : les parents, les élèves, la communauté, le gouvernement, les fournisseurs, le public et les médias.

NORMES DE SERVICE :

Les principes suivants servent de paramètres en tout ce qui a trait aux services offerts pour répondre aux demandes des clientèles, tant internes qu'externes :

- Accessibles – nous facilitons l'accès à l'information, par téléphone, par courrier électronique ou par l'entremise de notre site Web ou notre portail.
- Opportuns - nous donnons suite à la demande en temps utile.
- Similaires – nous offrons un niveau de service semblable tant aux demandes provenant de l'interne qu'à celles de l'externe.
- Professionnels - un personnel compétent et bien renseigné répond aux demandes.



- Fiabiles - nous fournissons des renseignements fiables provenant de sources dignes de confiance et impartiales.
- Courtois - nous écoutons attentivement, donnons suite à la requête et nous traitons le client avec respect
- Achevés - nous nous assurons de mener la demande jusqu'au bout du processus exigé.
- Mesurables - nous sommes engagés à l'évaluation de nos services à la clientèle sur une base continue.

MISE EN APPLICATION :

A. Service téléphonique

Au siège social :

1. Le personnel est tenu de répondre aux appels durant les heures d'ouverture, c'est-à-dire, entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi.
2. Le système téléphonique donne toujours l'option de rejoindre une personne.
3. Les clients ne seront transférés qu'une seule fois pour atteindre la personne pouvant donner suite à leur requête.
4. En règle générale, les membres du personnel répondront dans les 24 heures aux messages laissés dans leur boîte vocale. Un délai de 48 heures peut être acceptable dans certains cas, dépendamment du niveau d'urgence de la demande et du volume d'appels. Chaque service est responsable d'élaborer ses propres normes de temps de réponse selon le type de demande qui leur est acheminée.
5. Tous les employés du CSDCCS enregistrent un message d'accueil **dans leurs boîtes vocales (bureau et cellulaire). Voici un modèle :**

Bonjour,

Vous avez rejoint la boîte vocale de (Nom), (Titre).

Je suis présentement dans l'impossibilité de vous répondre. Laissez-moi un message et je retournerai votre appel dans les plus brefs délais.

Pour toute urgence, veuillez communiquer avec ma collègue (Nom de l'adjointe ou de la secrétaire du service) au poste xxxx.

Merci et bonne journée.

Un message en anglais peut être enregistré après, auquel cas l'employé inclura la mention suivante au début de son message en français : «An English message will follow.»

Voici un modèle de message en anglais :

You have reached the voice mail of (Nom), (Titre).

I am unable to take your call right now. Please, leave a message and I will call you back as soon as possible.

6. Les employés vérifient leur boîte vocale une fois le matin et une autre fois en après-midi.
7. Un message d'accueil alternatif est enregistré lorsqu'un employé est à l'extérieur, absent ou en congé.



Dans les écoles :

1. On est tenu de répondre aux appels durant les heures d'ouverture de l'école.
2. On répond dans les 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale de l'école.
3. La boîte vocale de l'école est vérifiée au minimum trois fois par jour.
4. Le message enregistré sur la boîte vocale de l'école doit suivre le modèle présenté à l'annexe B, tout en l'adaptant, au besoin, selon les options disponibles à chaque école :
5. Le message doit indiquer un numéro de téléphone alternatif à composer en cas d'urgence.
6. Un message d'accueil alternatif est enregistré en cas d'intempéries.

B. Correspondance :

1. En principe, toute lettre qui requiert un suivi devrait recevoir une réponse dans le même format, et non par courriel. Cette réponse devrait être écrite dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Des exceptions à cette règle seront élaborées par les services individuels.
2. Si la réponse n'est pas disponible, une correspondance intérimaire devrait suivre avec la date anticipée pour la réponse définitive.

C. Courriels :

Le courriel est probablement le mode de communication le plus fréquemment utilisé au sein du Conseil en raison de la facilité et de la rapidité de la transmission et de la réception électronique d'information. Les messages électroniques sont soumis aux mêmes exigences que les autres formes de documents en ce qui a trait à la gestion documentaire et à l'archivage. Ils sont également soumis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Les attentes de la clientèle vis-à-vis les courriels sont plus élevées que celles de la correspondance par lettre.

1. Toute demande d'information ou requête reçue par courriel devrait recevoir un accusé de réception au plus tard dans les 48 heures.
2. Si la réponse n'est pas disponible, il faut indiquer dans le courriel les suivis à faire ainsi que la date anticipée pour la réponse définitive. Celle-ci ne devrait pas dépasser 5 jours ouvrables.
3. Les courriels doivent être rédigés de façon professionnelle. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez vous référer à l'Annexe A – La nétiquette –.

RESPECT DES NORMES :

Il incombe à chaque direction de service de voir à la mise en application de ces normes.

Le service à la clientèle fera l'objet de sondages réguliers dans le cadre des activités de monitoring du CSDCCS. Il est possible que les appels soient enregistrés afin d'assurer un service à la clientèle de qualité.



Règles de la Netiquette

Voici quelques consignes à prendre en note lors de la rédaction de courriels.

1. Salutation

Commencez votre message en saluant l'expéditeur (Bonjour) et terminez votre message en le saluant de nouveau (Bonne journée! Amicalement, A+, ciao, etc.).

2. Introduction

Soyez bref et arrivez tout de suite au cœur du sujet.

3. Message

Rédigez des messages clairs et brefs. Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.

4. Réponse à un message

- Placez votre réponse après le message original.
- Ne citez pas l'intégralité du message original, mais seulement les parties auxquelles vous souhaitez répondre.
- Citez un extrait, répondez-y, citez un autre extrait, répondez-y...
- Avec les correspondants que vous connaissez, vous pouvez répondre dans une autre couleur pour faciliter la lecture.
- En général, il vaut mieux regarder les sujets de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant "laissez tomber". Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Examinez la liste des destinataires secondaires, qui ont été placés en copie conforme (cc) avant de répondre.
- Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue. Toutefois, si un destinataire placé en copie conforme est directement touché par le contenu du courriel, il faut s'assurer de lui faire suivre la réponse.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Souvent il est bon de se donner un temps de réflexion.
- Ne modifiez pas les termes d'un message que vous transférez à quelqu'un d'autre.



5. **Signature**

Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes.

6. **Majuscules**

Les phrases ou mots en lettres majuscules sont exclus de la culture Internet et donnent l'impression que vous CRIEZ. Utilisez une majuscule au début des phrases et au début des noms propres seulement.

7. **Taille, couleur des caractères**

N'augmentez pas démesurément la taille des caractères (ex. 16 points, en rouge!). Un tel message est agressif pour celui qui le reçoit.

8. **Autre pays, autres mœurs**

La culture, la langue et l'humour du destinataire peuvent être très différents des nôtres. Pensez-y lorsque vous rédigez votre texte.

9. Il est de mise d'écrire un **mot de remerciement** à votre correspondant lorsque vous demandez une faveur, même dans un courriel.

10. **Chaîne de courriels** (*e-mail chain*)

Ne transférez pas de chaîne de lettres par courriel : elles sont « interdites » sur Internet, même si elles servent une bonne cause.



MESSAGES TÉLÉPHONIQUES POUR LES ÉCOLES*

Élémentaire :

Français :

Bienvenue à l'École élémentaire catholique « *nom de l'école* »
For English, press 9.

Nos heures d'ouverture sont de ... à ... du lundi au vendredi.

Si vous connaissez le poste de la personne avec qui vous désirez communiquer, composez-le maintenant.

Pour consulter le répertoire téléphonique par nom de famille, appuyez sur le carré (#)

Pour signaler une absence, faites le 1

Pour rejoindre le secrétariat, faites le 0.
S'il s'agit d'une urgence, composez le 1 800 274-3764 poste ... (*no de poste de la surintendance*)

Anglais** :

Welcome to your French Catholic School, « *nom de l'école* »

School hours are from ... to ... Monday to Friday

If you know the extension of the person you wish to reach, please dial it now

To access the staff directory by last name, please press the pound key (#)

To report an absence, press 1

To reach the school's office, press 0
If your call is urgent, dial 1 800 274-3764 extension ... (*no de poste de la surintendance*)

**Messages téléphoniques approuvés pour les écoles utilisant le système VOIP. Les écoles qui n'ont pas encore fait la transition vers le système VOIP adapteront ce message selon les fonctionnalités disponibles à leur école. Dans le cas d'un système ne permettant pas l'activation d'une fonction pour accéder à un message secondaire en anglais à partir du message d'accueil principal, on enregistrera le message d'accueil en anglais à la suite du message en français auquel cas, on mentionnera «An English message will follow» au lieu de «For English, press 9».*

*** L'enregistrement d'un message d'accueil en anglais sur la boîte vocale de l'école n'est pas obligatoire. Cette décision est à la discrétion de la direction d'école. Dans sa prise de décision, cette dernière considérera des facteurs comme la proportion de parents parlant pas ou peu le français au sein de sa communauté scolaire ainsi que la culture et l'historique de l'école quant à ses pratiques d'accueil et d'accompagnement des familles exogames, francophiles et des générations de langue perdue.*



Secondaire :

Français :

Bienvenue à l'École secondaire catholique « nom de l'école »

Nos heures d'ouverture sont de ... à ... du lundi au vendredi

Si vous connaissez le poste de la personne avec qui vous désirez communiquer, composez-le maintenant.

Pour consulter le répertoire téléphonique des employés par nom de famille, appuyez sur le carré (#)

Pour signaler une absence, faites le 1

Pour rejoindre le bureau de l'orientation, faites le 2

Pour la conciergerie, faites le 3

Pour la cafétéria, faites le 4

Et pour rejoindre le secrétariat, faites le 0

S'il s'agit d'une urgence, composez le 1 800 274-3764 poste ... *(no de poste de la surintendance)*

Anglais** :

Welcome to your French Catholic High School, « nom de l'école »

School hours are from ... to ... Monday to Friday

Please note that our menu has changed.

If you know the extension of the person you wish to reach, please dial it now

To access the staff directory by last name, please press the pound key (#)

To report an absence, press 1

To reach the guidance office, press 2

To reach the custodian, press 3

To reach the cafeteria, press 4

To reach the school's office, press 0

If your call is urgent, dial 1 800 274-3764 extension ... *(no de poste de la surintendance)*