



DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

ADM.9.2

DOMAINE : **ADMINISTRATION**

En vigueur le : **26 juin 2009**

Politique : **Approche service**

Révisée le :

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.
- Fiables - 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 leur boîte vocale.
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 de la boîte vocale doit indiquer un numéro de téléphone alternatif s'il s'agit d'une urgence.
5. 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.
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 :

Le service à la clientèle fera l'objet de sondages réguliers dans le cadre des activités de monitoring du CSDCCS.



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.