
DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

En vigueur le : 26 juin 2009

Domaine : ADMINISTRATION

Politique : Approche service

Révisée le : 17 septembre 2018

NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

ÉNONCÉ :

Cette directive administrative découle de la politique ADM.9 Approche service. Elle a pour but de clarifier les attentes du Conseil scolaire catholique MonAvenir (Csc MonAvenir) vis-à-vis le personnel pour faire en sorte que le service à la clientèle soit de qualité et rendu dans des délais raisonnables.

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.

Cette directive administrative a pour but de préciser les lignes directrices de l'approche au service de la clientèle du Csc MonAvenir.

La présente directive administrative s'adresse à tous les membres du personnel du Csc MonAvenir (enseignants, secrétaires, personnel de soutien, directions, etc.).

DÉFINITION DE LA CLIENTÈLE :

Les clientèles sont multiples et viennent de l'interne et de l'externe.

- Interne : les membres du personnel, les parents et les élèves.
- Externe : 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 clients :

- Accessibles – faciliter l'accès à l'information, par téléphone, par courrier électronique ou par l'entremise du site Internet, du portail et des réseaux sociaux.
- Équitables – offrir 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 - fournir des renseignements fiables provenant de sources dignes de confiance et impartiales.
- Courtois - écouter attentivement, donner suite à la requête et traiter le client avec respect
- Achievés - mener la demande jusqu'au bout du processus exigé.
- Mesurables – évaluer les services à la clientèle sur une base continue.

MISE EN APPLICATION :

1. 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 doit toujours donner 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.
5. Tous les employés du Csc MonAvenir 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.

Dans les écoles :

1. Le personnel est tenu de répondre aux appels durant les heures d'ouverture de l'école.
2. Le personnel 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.

2. 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.
2. Si la réponse n'est pas disponible, une correspondance intérimaire devrait suivre avec la date anticipée pour la réponse définitive.

3. Courriels :

Le courriel est probablement le mode de communication le plus fréquemment utilisé au sein du Csc MonAvenir 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 ADM.9.2.1 - 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 Csc MonAvenir.