

Conseil scolaire public du Nord-Est de l'Ontario (CSPNE)

Charte de services des Communications



Conseil scolaire public
du Nord-Est de l'Ontario

Dernière révision : le 14 juin 2019
Prochaine révision : le 1er mars 2020

Les Communications, notre expertise à VOTRE SERVICE !

Votre satisfaction, notre engagement

Les activités du service des Communications du Conseil scolaire public du Nord-Est (CSPNE) s'articulent autour de cinq mandats principaux, soit :

- gérer les activités stratégiques de communication et de marketing du Conseil et de ses écoles ;
- assurer la visibilité promotionnelle et publicitaire du CSPNE et de ses écoles (annonces, articles promo, sites Web...)
- agir à titre de lien et collaborer avec les organismes communautaires ;
- organiser et gérer les activités événementielles tant à l'externe qu'à l'interne ;
- entretenir des liens étroits et positifs avec la communauté et dans les réseaux sociaux.

La présente charte de services vise à présenter les normes de services auxquelles vous pouvez vous attendre quant à la mise en œuvre et à la gestion des services que nous vous offrons. Elle précise également comment faire pour vous prévaloir de nos services, nous communiquer vos préoccupations ainsi que nous donner des conseils pour une amélioration continue de nos services. La satisfaction de la clientèle desservie est au cœur de notre service.

Votre efficacité, notre service personnalisé

Notre approche se veut *Visionnaire, Inclusive, Authentique* et *Engagée* en accord avec les valeurs du CSPNE.

En plus d'appuyer la direction du CSPNE dans sa prise de décisions, le service des Communications vise à répondre aux besoins des employés des bureaux administratifs et des écoles par la mise à la disposition de conseils, de ressources et d'outils favorisant une saine gestion de la visibilité et des événements internes et externes.

Les services offerts sont multiples et comprennent, entre autres :

- créer et diffuser une campagne de marketing efficace;
- gérer et préparer les affichages dans les médias sociaux et sites Web du CSPNE et des écoles;
- faire la révision linguistique des documents émis par le CSPNE et les écoles;
- appuyer les activités du Comité de participation des parents et des conseils d'école;
- assurer des liens communautaires avec les organismes et les agences du territoire desservi (représentation, distribution dans les écoles...);
- organiser les activités liées à la campagne de fierté francophone au CSPNE;
- rédiger des communiqués de presse et entretenir des relations avec les médias;
- promouvoir le contenu du plan stratégique 2017-2021;
- organiser les événements internes et externes pour le CSPNE;
- appuyer les autres secteurs lors de projets spéciaux;
- élaborer le plan d'action du secteur des communications et du marketing en lien avec le plan stratégique.

Tous les services mentionnés ci-haut contribuent à améliorer l'efficacité organisationnelle et à appuyer une saine gestion des ressources en communication et en marketing du CSPNE.

Votre demande, notre service attentionné

Lorsque vous transigez avec les Communications, nous vous offrons toujours :

- un service professionnel, rapide et positif;
- un service digne de compétence;
- une approche axée sur l'écoute et des solutions adaptées à vos besoins.

Nous vous invitons à communiquer avec nous selon les modalités suivantes;

Heures d'opérations :

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h

Personne-ressource :

Guylaine Scherer, agente des communications

705-472-3443 poste 25263

guylaine.scherer@cspne.ca

Nous vous garantissons un service prompt et apprécions votre collaboration en suivant les procédures établies. Nous communiquerons avec vous dans un délai maximum de 48 heures par courriel ou téléphone et votre demande sera traitée dans un laps de temps le plus court que possible selon la complexité de votre demande, selon les priorités établies et selon la charge de travail actuelle. Nous sommes également ouverts à recevoir vos suggestions d'améliorations à apporter à nos politiques et à nos procédures afin de mieux vous servir.

Tableau des services

Service	Description	Personne-ressource	Clientèles ciblées
Diffusion de l'information	<ol style="list-style-type: none"> 1. Élaboration des stratégies de communications et marketing selon le plan stratégique 2. Création campagnes marketing pour le CSPNE et ses écoles 3. Élaboration des messages clés réguliers et urgences 	Guyline Scherer	Direction de l'éducation, CSPNE, Écoles
Réseaux sociaux	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion et préparation des affichages dans les médias sociaux du CSPNE et des écoles 	Guyline Scherer	CSPNE, Écoles
Relations avec les médias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rédaction communiqués de presse 2. Organisation conférences de presse 	Guyline Scherer	Conseillers scolaires, Direction de l'éducation
Représentation auprès de la communauté	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisation d'événements internes et externes (tournées, lancements, campagnes de fierté francophone) 2. Assurer des liens communautaires avec les organismes et agences du territoire desservi 	Guyline Scherer	Direction de l'éducation, CSPNE
Appui au personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révision linguistique des documents émis par le CSPNE et les écoles CSPNE 2. Appui lors de projets spéciaux (recrutement du personnel, accueil du personnel, affichage de poste sur les réseaux sociaux) 	Guyline Scherer	CE (Secteurs) Directions de services, Directions d'école
Appui aux comités	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyer les activités du Comité de participation des parents et des conseils d'école 2. Participation aux rencontres du Conseil scolaire 3. Appuyer les activités du Sénat des élèves 	Guyline Scherer	Direction de l'éducation, Directions d'école, Parents, Élèves

Votre rétroaction, notre amélioration continue

Gestion des plaintes

Si vous avez des commentaires au sujet des services des Communications , veuillez nous les faire parvenir par courriel. Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, veuillez vous référer à notre directive administrative de gestion des plaintes (RH-025DA) destinée à cette fin à notre site Web (<https://cspne.ca/sites/default/files/politiques/da/rh-025da.pdf>).

Veillez communiquer votre plainte à l'agente des communications ou au directeur de l'éducation si votre plainte doit être traitée par celui-ci. Nous donnerons suite à toutes les plaintes qui nous seront soumises.

Agente des communications ; Mme Guylaine Scherer; guylaine.scherer@cspne.ca ou 705-472-3443 poste 25263.

Insatisfaction envers une décision

Les décisions sont prises selon les politiques et les procédures administratives en vigueur. Si vous croyez que les procédures ou les politiques appliquées à la prise de décisions n'ont pas été respectées, vous pouvez nous en faire part en communiquant avec l'agente des Communications en précisant clairement quelle décision vous semble erronée et pour quelle raison.

Si cette insatisfaction s'applique à l'agente des communications, nous vous invitons à communiquer avec le directeur de l'éducation ;

M. Simon Fecteau ; simon.fecteau@cspne.ca ou 705-264-1119 poste 20227.

Votre charte de service, notre collaboration

Adoption par l'équipe mandatée du CSPNE le ____ jour du mois de _____ 2019.