

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

Charte de services des Immobilisations



Conseil scolaire public
du Nord-Est de l'Ontario

Dernière révision : le 21 mai 2019
Prochaine révision : le 1er mars 2020

Les Installations, Notre expertise à VOTRE SERVICE !

Votre satisfaction, notre engagement

Les activités du service des Immobilisations du Conseil scolaire public du Nord-Est (CSPNE) s'articulent autour de six mandats principaux, notamment,

- la planification reliée à la croissance et l'entretien des immobilisations scolaires du Conseil;
- la gestion des projets et contrats de construction, réfections et améliorations des états des immobilisations du Conseil;
- la responsabilité du dossier de santé-sécurité du Conseil;
- la gestion des utilisations communautaires du Conseil;
- la planification et gestion des divers budgets reliés aux dossiers d'immobilisations;
- le maintien d'un climat sain, accueillant et sécuritaire des immobilisations du Conseil.

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 la gestion des immobilisations, de l'entretien et de la conciergerie, le service des immobilisations vise à desservir aussi rapidement et efficacement que possible les occupants des écoles et des divers bâtiments du CSPNE. Un service efficient axé sur la mise en œuvre de solutions favorise la gestion optimale et transparente des immobilisations scolaires.

Les services offerts sont multiples et comprennent, entre autres :

- la préparation de prévisions budgétaires liées à l'entretien et à la conciergerie;
- la planification et la gestion des travaux annuels de réparation;
- les suivis aux demandes liées à l'entretien et à la conciergerie;
- les inspections périodiques;
- la gestion des travaux de construction;
- l'appui aux ressources humaines en conciergerie;
- les achats et la gestion des ressources matérielles liées aux installations;
- l'administration du logiciel *eBase* pour les utilisations communautaires;
- la commande de meubles ergonomiques;
- la liaison avec les fournisseurs externes.

Tous les services mentionnés ci-haut contribuent à rendre les immobilisations scolaires du CSPNE attrayantes, propres, fonctionnelles et sécuritaires tout en favorisant la saine gestion des bâtiments du CSPNE.

Votre demande, notre service attentionné

Lorsque vous transigez avec les membres de notre équipe, nous vous offrons toujours :

- un service rapide et plaisant;
- des travaux bien exécutés;
- une approche centrée sur vos besoins et des solutions efficaces;
- une communication ouverte et franche.

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

Heures d'opérations :

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h

Pour joindre le département :

Par téléphone : 705-472-3443

Personne-ressource principale :

Melanie Caron-Boudreau, secrétaire

705-472-3443, poste 10273

Melanie.Caron-Boudreau@cspne.ca

Nous vous garantissons un service prompt et nous apprécions votre collaboration en suivant les procédures établies. Dans ce cas, nous vous invitons à communiquer directement avec la personne concernée selon le tableau ci-dessous. 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, selon les urgences 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	Personnes-ressources (par ordre de communication)	Clientèles ciblées
Gestion du service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion de l'équipe du service des immobilisations 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patrick Cantin 	Conseillers scolaires, Cadres du conseil, Directions d'école, Personnel du siège social, Communauté
Conciergerie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervision de l'équipe 2. Donner suite aux appels d'urgences 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Roger Beaudry 	Comité exécutif, Directions de services, Écoles
Entretien et réparations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Examiner et autoriser les demandes 2. Supervision des travaux de construction et de réparation 3. Préparation de liste annuelle de travaux pour chaque site 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Roger Beaudry 	CSPNE, Locataires Fournisseurs, Employés
Santé et sécurité	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspection de tous les sites pour s'assurer de la propreté et la santé et sécurité des lieux 2. Suivis auprès du comité de santé et sécurité de chaque école 3. Coordination des inspections annuelles dans les écoles, les aires de jeux, les systèmes d'incendie, échantillonnages d'eau 4. Administration des codes d'alarmes des écoles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Michelle Baker 2. Mélanie Caron-Boudreau 	CSPNE, Écoles
Commandes et achats	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création de divers bons de commande pour les services d'entretien dans les écoles 2. Commandes des meubles ergonomiques 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mélanie Caron-Boudreau 	Directions d'école, Employés du siège social
"eBase" (logiciel)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administration du logiciel eBase 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mélanie Caron-Boudreau 	Directions d'école

Votre rétroaction, notre amélioration continue

Gestion des plaintes

Si vous avez des commentaires au sujet des services de l'équipe des immobilisations 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>).

Veuillez communiquer votre plainte à la personne appropriée selon le tableau ci-haut ou au directeur du service des immobilisations si votre plainte doit être traitée par celui-ci. Un suivi sera effectué pour toutes les plaintes qui nous seront soumises.

Directeur du Service des immobilisations :

M. Patrick Cantin

705-472-3443 poste 10254

patrick.cantin@cspne.ca

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 le directeur du Service des immobilisations en précisant clairement quelle décision vous semble erronée et pour quelle raison.

Si cette insatisfaction s'applique au directeur du service des immobilisations, nous vous invitons à communiquer avec le directeur de l'éducation ;

M. Simon Fecteau

705-264-1119 poste 20227

simon.fecteau@cspne.ca

Votre charte de service, notre collaboration

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