

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

Charte de services des Ressources humaines



Conseil scolaire public
du Nord-Est de l'Ontario

Dernière révision : le 14 juin 2019

Prochaine révision : le 1er mars 2020

Les Ressources humaines, notre expertise à VOTRE SERVICE !

Votre satisfaction, notre engagement

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

- développer et administrer les programmes de gestion des ressources humaines afin de satisfaire aux besoins opérationnels du Conseil pour ainsi contribuer à la réalisation et à la promotion de la mission et de la vision du Conseil;
- soutenir le personnel cadre dans ses fonctions de gestionnaire afin d'assurer une éducation de qualité et la réussite des élèves;
- collaborer avec le personnel cadre du Conseil pour planifier, recruter, retenir et développer les ressources humaines conformément aux lignes de conduite et aux procédures qui s'y rattachent;
- contribuer à la promotion de la langue et de la culture francophones au sein de la communauté locale et provinciale.

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 ressources humaines requises dans les écoles et les bureaux, le service des Ressources humaines vise à répondre aux besoins des employés et du personnel cadre en leur offrant des ressources, des conseils et des outils pour favoriser une bonne planification des besoins, de bons processus, des pratiques exemplaires et du développement professionnel.

Les services offerts sont multiples et comprennent, entre autres :

- planification des besoins, notamment les besoins de dotation et de succession;
- élaboration des stratégies de recrutement du personnel (publicité, foire d'emploi, banque, liste);
- appui à la sélection du personnel (grille d'entrevue et d'évaluation, vérification des références);
- élaboration des stratégies de rétention et appui au développement du personnel (processus et outils d'évaluation, processus d'encadrement et de supervision, plan de développement professionnel, coaching auprès des cadres, cohésion au sein des écoles

- et des bureaux;
- gestion des avantages sociaux;
 - gestion et développement de programme et outils de l'assiduité et du bien-être du personnel;
 - élaboration et mise à jour des politiques et des directives administratives en ressources humaines;
 - accompagnement du personnel dans sa compréhension des aspects touchant les ressources humaines qui lui sont attribués peut aussi être offert.

Tous les services mentionnés ci-haut contribuent à améliorer la santé organisationnelle et à appuyer une saine gestion des ressources humaines du CSPNE.

Votre demande, notre service attentionné

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

- un service professionnel, rapide et confidentiel;
- des employés compétents à l'expertise reconnue;
- une approche attentive, ouverte et à l'écoute de votre besoin.

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

Heures d'opérations :

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

Pour joindre le service :

Par téléphone : 705-472-3443

Personne-ressource principale :

Chantal Rancourt, secrétaire

705-472-3443 poste 10226

chantal.rancourt@cspne.ca

Nous vous garantissons un service prompt et 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 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

Services	Description	Personnes-ressources (par ordre de communication)	Clientèles ciblées
Politiques et directives administratives	<ol style="list-style-type: none"> Élaboration Révision Interprétation 	<ol style="list-style-type: none"> Tracy Dottori 	Direction de l'éducation
Gestion du personnel	<ol style="list-style-type: none"> Processus et outils d'encadrement Processus et outils de supervision Processus et outils d'évaluation du rendement 	<ol style="list-style-type: none"> Marc Gauthier Chantal Yelle Tracy Dottori 	Comité exécutif Directions d'école
Développement professionnel	<ol style="list-style-type: none"> Formations diverses Outils de formation Plan de développement Coaching pour les cadres 	<ol style="list-style-type: none"> Tracy Dottori Chantal Yelle 	Comité exécutif Directions d'école
Relations de travail	<ol style="list-style-type: none"> Application des conventions collectives; analyse des dossiers, griefs et arbitrage Enquêtes au niveau du personnel 	<ol style="list-style-type: none"> Tracy Dottori Chantal Yelle Marc Gauthier 	Superviseurs Directions d'école Employés
Plaintes	<ol style="list-style-type: none"> Gestion d'une plainte Conseils et appui pour gérer une plainte 	<ol style="list-style-type: none"> Tracy Dottori 	Comité exécutif Directions d'école
Planification des besoins	<ol style="list-style-type: none"> Dotation, succession et plan de relève 	<ol style="list-style-type: none"> Tracy Dottori 	Employés
Recrutement	<ol style="list-style-type: none"> Stratégies de recrutement Affichages de postes Processus et outils d'embauche 	<ol style="list-style-type: none"> Chantal Yelle (AEFO, non syndiqués et directions d'école) Marc Gauthier (SCFP et personnel de soutien) 	Directions
Appui à la sélection	<ol style="list-style-type: none"> Coordination d'entrevues Logistique liée aux entrevues 	<ol style="list-style-type: none"> Chantal Rancourt 	Comité exécutif Directions
Assiduité	<ol style="list-style-type: none"> Relevé d'assiduité, incluant rapports des congés Suivi billets médicaux Approbation des congés (JCPP, CVSS, congé sans solde) 	<ol style="list-style-type: none"> Céline Héroux-Guilfoyle Chantal Rancourt 	Employés

Gestion des suppléants	<ol style="list-style-type: none"> Liste de suppléants selon la catégorie d'emploi 	<ol style="list-style-type: none"> Chantal Rancourt Louise Miller 	Secrétaires des écoles et des bureaux Employés
Avantages sociaux	<ol style="list-style-type: none"> Gestion des avantages sociaux 	<ol style="list-style-type: none"> Joanne Hoffman Tracy Dottori 	Employés
Paie et pension	<ol style="list-style-type: none"> Déploiement de la paie Relevés d'emploi T4 	<ol style="list-style-type: none"> Joanne Hoffman Louise Miller 	Employés
Système SPA	<ol style="list-style-type: none"> Formation aux nouveaux employés Gestion des congés 	<ol style="list-style-type: none"> Céline Héroux Guilfoyle Chantal Rancourt 	Secrétaires Superviseurs Directions d'école Employés
Système SAP	<ol style="list-style-type: none"> Configuration et gestion des données, matricules, etc. Accompagnement et appui 	<ol style="list-style-type: none"> Chantal Yelle Joanne Hoffman 	Secrétaires Superviseurs Directions d'école
Santé et sécurité au travail	<ol style="list-style-type: none"> Préparation des plans de retour au travail CSPAAT : formulaires, suivis, enquêtes 	<ol style="list-style-type: none"> Céline Héroux-Guilfoyle Joanne Hoffman 	Superviseurs Employés Syndicats CSPATT SBCI
Antécédents criminels	<ol style="list-style-type: none"> Gestion des formulaires IRES, ICOD Appui et conseils 	<ol style="list-style-type: none"> Céline Héroux-Guilfoyle Chantal Rancourt 	Superviseurs Employés
Ressources financières RH	<ol style="list-style-type: none"> Facturation Appui 	<ol style="list-style-type: none"> Louise Miller Joanne Hoffman 	Superviseurs Directions d'école

Votre rétroaction, notre amélioration continue

Gestion des plaintes

Si vous avez des commentaires au sujet des services de l'équipe du service des Ressources humaines, 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 la personne appropriée selon le tableau ci-haut ou à la surintendante des affaires si votre plainte doit être traitée par celle-ci. Nous donnerons suite à toutes les plaintes qui nous seront soumises.

Surintendante des affaires; Mme Tracy Dottori; tracy.dottori@cspne.ca ou 705-472-3443 poste 10226.

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 la surintendante des affaires en précisant clairement quelle décision vous semble erronée et pour quelle raison.

Si cette insatisfaction s'applique à la surintendante des affaires, 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.