

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

Charte de services des Services informatiques



Conseil scolaire public  
du Nord-Est de l'Ontario

Dernière révision : le 21 juin 2019

Prochaine révision : le 1er mars 2020

# L'Informatique, notre expertise à VOTRE SERVICE

## Votre satisfaction, notre engagement

L'équipe des services informatiques appuie quotidiennement les utilisateurs dans le renforcement de leur capacité à maximiser les outils technologiques à leur disposition ainsi que leur autonomie et leur désir d'apprendre ensemble, en offrant des outils et un service qui sont toujours disponibles, en temps réel.

Les activités du service informatique du Conseil scolaire public du Nord-Est (CSPNE) s'articulent autour de sept mandats principaux :

- l'assistance technique;
- l'accompagnement et la sensibilisation ayant trait à la bonne utilisation des outils technologiques;
- la gestion des données électroniques;
- la gestion de l'équipement informatique;
- la gestion de l'environnement informatique et des systèmes d'exploitation (applications, programmes, logiciels, permis, réseau);
- la planification, la configuration, le design et l'entretien des sites Intranet et Internet;
- la mise en oeuvre et le respect des politiques liées à l'éthique.

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.

Notre service se démarque en assurant aux employés un accès en temps réel aux services et aux outils offerts. Tous les intervenants du service informatique collaborent pour offrir un service courtois et professionnel, à l'affût des nouvelles tendances en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans un délai raisonnable

En plus d'appuyer la direction du CSPNE dans la prise de décisions, l'acquisition et la gestion des biens et services techniques requis dans les écoles du Conseil, le service de l'Informatique offrent l'appui et l'expertise nécessaires afin que tous les membres de sa communauté aient les outils technologiques nécessaires pour maintenir un haut niveau de productivité, d'apprentissage et de collaboration.

Les services offerts sont multiples et comprennent, entre autres :

- veiller au bon fonctionnement de l'équipement et des outils technologiques au Conseil et dans les écoles, p.ex., imprimantes, tablettes, TBI, ordinateurs, appareils mobiles;
- offrir un service de résolution de problèmes et de dépannage;
- fournir l'équipement informatique;
- assurer la mise à jour du plan de remplacement de l'équipement;
- faire des recommandations sur l'achat de matériel informatique et de logiciels;
- assurer la gestion des applications, des programmes et des logiciels;
- obtenir les permis pour l'utilisation des systèmes d'exploitation et des logiciels;
- planifier, configurer, designer et entretenir l'Intranet et les sites Internet du Conseil et des écoles;
- assurer la gestion efficace et confidentielle des données électroniques du Conseil, de ses écoles, de son personnel et de ses élèves;
- assurer la mise en oeuvre et le respect des politiques liées à l'éthique.

Tous les services mentionnés ci-haut contribuent à améliorer l'efficacité organisationnelle et à appuyer une saine gestion des ressources technologiques 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 courtois;
- des employés compétents à l'affût des tendances;
- une approche collaborative.

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

### **Heures d'opérations :**

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

### **Pour joindre le département :**

[Site Web de Soutien technique](#)

Nous vous garantissons un service prompt et apprécions votre collaboration en suivant les procédures établies. Pour toute demande de services et d'informations, vous devez utiliser le [Site Web de Soutien Technique](#). Votre demande sera traitée dans un laps de temps raisonnable selon la complexité de votre demande, selon les priorités établies et selon la charge de travail actuelle.

## Tableau des services

Service	Description	Personnes-ressources	Clientèles ciblées
Gestion du service	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestion des administrateurs du service informatique</li> </ol>	Jamie Point	Comité exécutif
Gestion du service d'appui et de projets interservices	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestion des techniciens dans les écoles</li> <li>Gestion de projets</li> <li>Administration des bases de données</li> </ol>	Patrick Aubin	Employés administratifs du CSPNE
Service d'appui	<ol style="list-style-type: none"> <li>Soutien technique</li> <li>Résolution des problèmes techniques</li> <li>Accompagnement des utilisateurs</li> </ol>	<p>Rick Duchaine Roussy : Timmins et Iroquois Falls</p> <p>Vanessa Dubé : Kapusking et Hearst</p> <p>Louis Blais : North Bay et Parry Sound</p> <p>Marc-Yvan Davidson: Sturgeon Falls et New Liskeard</p>	Tous les employés du CSPNE. Chaque région a une personne-ressource attitrée.
Gestion de l'information et des données électroniques du système de gestion de l'école (SGE)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Service d'appui pour le SGE</li> <li>Collecte et transmission des données à différents organismes</li> </ol>	Sylvie Lamothe	<p>Utilisateurs du SGE (e.g. secrétaires, directions, orienteurs, etc.)</p> <p>Ministère de l'Éducation, OQRE, Consortium de Transport, Bureaux de santé</p>
Administrateurs de l'infrastructure et des applications	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestion des applications et systèmes d'exploitation; gestion des permis et des équipements y compris les appareils mobiles</li> <li>Accès et sécurité informatique; réseaux sans fil et câblés; système de téléphonie</li> <li>Gestion des systèmes et des serveurs</li> <li>Gestion de l'environnement infonuagique</li> <li>Planification, configuration, design et entretien des sites Intranet et Internet</li> </ol>	Ryan West David Boucher Daniel Gagnon Joël Séguin	Employés administratifs du CSPNE

## Votre rétroaction, Notre amélioration continue

### Gestion des plaintes

Si vous avez des commentaires au sujet du Service Informatique, veuillez-nous les faire parvenir en visitant le [Site Web de Soutien technique](#). Lorsque vous recevez le courriel vous informant que le billet est fermé, vous pouvez fournir vos commentaires en cliquant sur le lien dans le courriel.

Pour de la rétroaction n'ayant pas trait à une requête précise, vous pouvez le faire en appuyant sur le bouton prévu à cet effet dans le [Site Web de Soutien technique](#) au bas de la page d'accueil. Nous donnerons suite à toutes les plaintes qui nous seront soumises.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre rétroaction, 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>.

M. Jamie Point, directeur du Service Informatique  
[jamie.point@cspne.ca](mailto:jamie.point@cspne.ca)  
705-472-3443 poste 10229.

### 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 de l'Informatique en précisant clairement quelle décision vous semble erronée et pour quelle raison.

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

M. Simon Fecteau,  
[Simon.fecteau@cspne.ca](mailto: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 de \_\_\_\_\_ 2019.