

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES REQUÊTES DES MEMBRES

Bonjour à toutes et à tous,

L'augmentation constante du nombre de membres au SEDR-CSQ, la multiplication des plateformes de communication ainsi que la complexification de plusieurs enjeux en éducation nous obligent à ajuster le service donné aux membres.

Dans le but évident d'offrir un service efficace et adapté au degré de gravité des requêtes qui nous sont soumises, nous allons dorénavant rassembler celles-ci dans un point de service unique pour chacun des secteurs, soit les boîtes courriel decouvreur@sedrcsq.org et navigateur@sedrcsq.org.

IMPORTANT !

Avant d'écrire au Syndicat, et afin de mieux vous répondre, nous vous invitons au préalable à communiquer avec une autre ressource mise à votre disposition. Voici des exemples.

Secteur des Navigateurs

Services éducatifs (pour les questions de nature pédagogique)

✉ se@cssdn.gouv.qc.ca

Ressources humaines (pour les questions portant sur les documents à fournir, les listes, les congés, le classement, les assurances, etc.)

✉ srh.enseignant@cssdn.gouv.qc.ca

Service de la paie (pour les questions concernant la rémunération)

✉ srh.paie.enseignant@cssdn.gouv.qc.ca

Dossier santé (billet médical)

✉ srh.sante@cssdn.gouv.qc.ca

Pour toutes les autres questions

✉ srh.enseignant@cssdn.gouv.qc.ca

Secteur des Découvreur

✉ seduc@cssdd.gouv.qc.ca

✉ srhum@cssdd.gouv.qc.ca

✉ supportpaie@cssdd.gouv.qc.ca

Bureau de la santé

✉ bureaudelasante@cssdd.gouv.qc.ca

Retraite

✉ retraite@cssdd.gouv.qc.ca

Perfectionnement

✉ perfectionnement.srh@cssdd.gouv.qc.ca

Assurances : beneva.ca/fr/espace-client

Votre direction (pour les questions générales concernant la tâche, le fonctionnement quotidien de l'école, etc.)

Votre délégué(e) (pour les questions syndicales simples et non confidentielles)

Si vos questions portent sur un dossier qui ne vous est pas personnel et qui a une portée plus large dans votre école, vous devez passer par le délégué qui vous représente, et ce, dans le but évident de ne pas multiplier les interlocuteurs dans le dossier. Celui-ci fera avec vous les suivis nécessaires.

Notre site Internet (celui-ci renferme plusieurs informations pertinentes permettant de répondre aux différentes questions)

🌐 [Syndicat de l'enseignement des Deux Rives \(sedrcsq.org\)](http://Syndicat de l'enseignement des Deux Rives (sedrcsq.org))

Il peut arriver que le Centre de services scolaire et le SEDR-CSQ n'aient pas la même interprétation de certaines questions. Si vous obtenez une réponse qui vous laisse perplexes, vous pouvez à ce moment nous écrire à la boîte courriel réservée pour votre secteur.

Voici une série de conseils permettant de rendre les communications encore plus efficaces.

ÉCRIRE AU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE (CSS)



Quand vous écrivez au **CSS**, prenez bien soin de noter les **dates de vos communications** et le **nom des personnes à qui vous avez parlé**. Procéder par **courriel** est à privilégier, car les écrits restent.

Vous avez déjà communiqué avec le CSS et vous n'avez pas de retour/accusé de réception?

Veuillez nous indiquer à quel **sujet**, à **combien de reprises** et à **quel moment** vous avez tenté de communiquer avec le Centre de services scolaire.

ÉCRIRE AU SYNDICAT

Quand vous nous écrivez, sachez que vous contribuez grandement à la fluidité du traitement de votre demande en ajoutant à votre courriel les informations suivantes :



Objet : Indiquez la **nature de votre requête** pour qu'il soit plus facile pour nous d'évaluer le degré de gravité de votre situation.



Dans votre courriel, faites **une brève description en donnant les grandes lignes de la situation que vous vivez**.



Ajoutez vos **coordonnées** (**nom, école, champ d'enseignement** et **numéro de téléphone** que nous pourrions utiliser après avoir convenu avec vous d'un rendez-vous téléphonique).



Ajoutez les **documents pertinents** à votre requête (**échanges courriel, listes, formulaires, relevés de salaire**, etc.).

Vous avez déjà communiqué avec nous?

En tout temps, nous devons toutes et tous faire preuve de **civilité** et de **politesse** dans nos échanges. Soyez assurés que nous travaillons en poursuivant toujours l'objectif de vous offrir le meilleur service possible. Or, des éléments contenus dans un dossier peuvent parfois échapper à notre contrôle et allonger le délai de traitement.

Si nous avons entrepris des démarches dans votre dossier et que nous ne vous avons pas encore fait de retour, c'est que nous sommes en attente d'un retour de l'employeur ou de ressources/organismes externes ou qu'il n'y a eu aucun développement concernant celui-ci.

S'il y a des éléments nouveaux qui s'ajoutent à votre dossier, vous aiderez au traitement efficace de celui-ci en les résumant dans un courriel. Nous communiquerons avec vous par la suite.

CE QU'IL FAUT SAVOIR



Toutes les communications qui n'apportent pas d'éléments nouveaux à un dossier déjà en cours ne viennent que ralentir notre processus de traitement des requêtes, ce qui ne profite à personne. Nous vous remercions d'être sensibles à cette réalité.



Il est normal de se sentir parfois lésé, de vivre un sentiment d'injustice, d'éprouver de la colère ou du découragement face à la situation vécue. Si vous avez besoin de ventiler, ou d'une aide objective qui vous permettra de faire face à ces désagréments, le programme d'aide aux employés peut vous offrir une expertise adaptée. (1 800 361-2433)



Décider de se présenter à nos bureaux sans rendez-vous n'aura aucune incidence sur la progression d'un dossier. D'abord, il est très possible que nous ne soyons pas disponibles. Ensuite, indépendamment de cette démarche, la requête sera traitée selon son degré d'urgence, en tout respect de l'ensemble des requêtes que nous recevons.

Finalement, nous vous rappelons que cette nouvelle procédure a pour but d'offrir le meilleur service possible à l'ensemble de la collectivité enseignante et de permettre à notre personnel de travailler dans des conditions optimales qui respectent les normes d'un milieu de travail sain, sécuritaire et agréable.

Avec votre collaboration, nous savons que ces objectifs pourront être atteints.

L'équipe du SEDR-CSQ



Syndicat de
l'enseignement des Deux Rives
8381, avenue Sous-le-Vent
Lévis (Québec) G6X 1K7