Commission scolaire des Premières-Seigneuries
643, avenue du Cénacle, Québec (Québec) G1E 1B3

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE[1]

La Commission scolaire des Premières-Seigneuries, c'est :

- **un organisme de représentation des citoyens sur les questions liées à l'éducation, par l'entremise du conseil des commissaires;**
- **un réseau d'écoles et de centres, fiers de guider les élèves vers la réussite;**
- **un centre de services éducatifs et administratifs pour les établissements.**

---

1. Notre mission

La Commission scolaire des Premières-Seigneuries a pour mission :

- d'organiser, au bénéfice des personnes relevant de sa compétence, les services éducatifs prévus par la Loi sur l'instruction publique et par les régimes pédagogiques établis par le gouvernement;
- de promouvoir et de valoriser l'éducation publique sur son territoire;
- de veiller à la qualité des services éducatifs et à la réussite des élèves, en vue de l'atteinte d'un plus haut niveau de scolarisation et de qualification de la population;
- de contribuer, dans la mesure prévue par la Loi, au développement social, culturel et économique de la région de la Capitale-Nationale.

2. Nos orientations

1. Augmenter les taux de réussite et la persévérance scolaire.
2. Assurer la qualité des services pour soutenir la réussite des élèves.

---

[1] *Clientèle externe*

3. Nos valeurs organisationnelles

Dépassement de soi

Il amène chacun à développer son plein potentiel, à se remettre en question et à chercher à s'améliorer continuellement.

Équité

Elle garantit une répartition équitable des ressources disponibles selon des règles précises et partagées, permettant de donner à tous les élèves une chance égale de réussir.

Respect

Il se concrétise dans le respect de soi-même, des autres et de l'environnement ainsi que des diverses constituantes de la Commission scolaire.

Responsabilité

Elle accompagne la décentralisation et caractérise l'engagement des élèves dans leur démarche éducative de même que l'implication du personnel dans la prise en charge de ses activités professionnelles.

Rigueur

Elle interpelle l'effort, l'exactitude et la précision de la part des élèves et du personnel de la Commission scolaire dans l'exécution de leurs tâches et de leurs responsabilités respectives.

Transparence

Elle amène à montrer les choses telles qu'elles sont, à mettre la franchise au cœur de toutes les actions, permettant ainsi aux différents acteurs d'évoluer dans un climat de confiance.

4. Nos engagements

Offrir des services éducatifs de qualité

Des services éducatifs de qualité sont offerts par du personnel compétent qui assure l'encadrement de chaque élève dans un milieu de vie propice aux apprentissages.

Informer les parents du cheminement scolaire de leur enfant

Le personnel de la Commission scolaire s'engage à informer les parents du cheminement scolaire des élèves, en vue d'assurer leur réussite éducative.

Assurer des communications claires aux parents, aux élèves et au personnel

La Commission scolaire s'engage à ce que son site Internet et les sites de chacun de ses établissements soient à jour afin d'assurer une information juste et de qualité à sa clientèle. Par ailleurs, elle s'engage également à fournir un service rapide de réponse et de retour d'appels téléphoniques, des communications écrites claires ainsi que des brochures et des dépliants de qualité.

Communiquer régulièrement avec les citoyens du territoire

La Commission scolaire doit être présente dans son milieu pour rendre compte aux citoyens de son territoire des décisions du conseil des commissaires et des activités dans ses établissements. En ce sens, la Commission scolaire s'engage à tenir les citoyens informés, notamment par l'entremise de son site Internet, des journaux hebdomadaires locaux et de sa publication « Notre Bulletin ».

Dispenser des services courtois et humains

Le personnel de la Commission scolaire s'engage à accueillir la clientèle avec respect, à être à son écoute et à assurer une vigilance à l'égard du respect de ses valeurs organisationnelles.

5. Traitement des demandes

La Commission scolaire des Premières-Seigneuries s'engage à répondre aux demandes des parents, des élèves et des citoyens à l'intérieur de délais précis ou d'échéanciers déterminés [2].

- **Retour d'appel**

  Nous rappelons en moins de deux jours ouvrables lorsqu'une personne laisse un message à un membre du personnel ou sur une boîte vocale. Ce délai peut toutefois varier pour le personnel en service auprès de plusieurs établissements (itinérance).

- **Correspondance**

  Nous nous engageons à faire un suivi à la correspondance dans les délais maximums suivants sauf lorsqu'autrement spécifié :

  - **trois jours ouvrables** par courrier électronique, pour les employés-utilisateurs;
  - **dix jours ouvrables** par la poste.

[2] *Les délais sont fixés pour les périodes normales d'activités. Ainsi, il est possible dans les périodes plus intenses, ou les absences prolongées, que le personnel de la Commission scolaire déroge légèrement aux délais fixés. Ces derniers sont calculés en jours ouvrables.*

- **Plainte**

  À la suite d'une discussion avec la direction d'établissement ou de service, s'il persiste une insatisfaction quant au service reçu, une plainte peut être formulée par écrit ou par téléphone auprès du secrétaire général.

  - Si la plainte ne peut être traitée immédiatement, nous visons à confirmer la prise en charge en **moins de deux jours ouvrables**.
  - Nous visons également à fournir une réponse claire à une plainte dans les meilleurs délais.
  - La plainte peut être traitée en dernier recours par le protecteur de l'élève.