

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le contexte

En vertu de l'article 220 de la *Loi sur l'instruction publique*, toute commission scolaire doit informer la population de son territoire des services éducatifs et culturels qu'elle offre et elle doit rendre compte de leur qualité.

La Déclaration de services aux citoyens permet de rendre publics nos objectifs relatifs aux services que nous offrons et quant à la qualité de ceux-ci.

Notre mission

La Commission scolaire de l'Estuaire a pour mission :

- d'organiser des services éducatifs au bénéfice des personnes relevant de sa compétence et de s'assurer de leur qualité;
- de veiller à la réussite des élèves ;
- de promouvoir et valoriser l'éducation publique sur son territoire;
- de contribuer au développement social, culturel et économique de sa région.

Notre vision

La commission scolaire est une référence dans l'application d'interventions pédagogiques efficaces liées avec les besoins et les réalités de ses milieux. Les actions de tous les intervenants sont guidées par une vision commune ancrée dans une culture collaborative où chacun agit de façon cohérente.

« UNE CULTURE COLLABORATIVE POUR DEVELOPPER LE PLEIN POTENTIEL. »

Nos valeurs

La Commission scolaire de l'Estuaire adhère aux valeurs suivantes, lesquelles sont exprimées dans son Plan d'engagement vers la réussite 2018-2022 :

L'équité

L'équité correspond à un principe de considération juste, inclusif et respectueux. C'est atteindre un équilibre, une « juste mesure », permettant de rendre acceptable une forme d'inégalité pour répondre aux besoins en fonction des réalités des individus et des milieux.

La bienveillance

La bienveillance, c'est être attentif au besoin de l'autre, vouloir son bien-être et lui démontrer. Cette bienveillance doit être appliquée avec rigueur à tous les individus, avec des exigences et de la générosité, tout en faisant preuve de soutien.

L'engagement

L'engagement, c'est une adhésion, un leadership partagé, un accord affectif. C'est un mouvement collectif qui contribue au développement de la culture collaborative et qui s'inscrit au cœur du développement de tous. S'engager, c'est démontrer une motivation à faire avancer les choses. C'est, aussi, vouloir et accepter que les choses changent.

Nos services éducatifs

La Commission scolaire de l'Estuaire offre des services éducatifs qui s'adressent aux jeunes dans ses vingt (20) écoles primaires, son école primaire et secondaire et ses quatre écoles secondaires. Elle dispose également de deux centres de formation générale aux adultes et de deux centres de formation professionnelle.

Éducation préscolaire

Le programme Passe-Partout et le préscolaire 4 ans sont offerts selon différentes modalités dans certaines écoles ciblées.

Le préscolaire 5 ans est offert à temps plein dans toutes les écoles primaires du territoire.

Enseignement primaire

L'enseignement primaire est offert à tous les élèves de la Commission scolaire de l'Estuaire conformément au régime pédagogique et aux programmes prévus par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES).

À l'enseignement primaire régulier s'ajoutent :

- des programmes d'enrichissement offerts dans certaines écoles (à l'initiative des conseils d'établissement);
- des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) offerts conformément à la *Politique relative à l'organisation des services aux EHDAA* et selon l'évaluation des besoins et des capacités des élèves;
- des services éducatifs complémentaires.

La commission scolaire compte 17 services de garde.

Enseignement secondaire

L'enseignement secondaire est offert à tous les élèves de la Commission scolaire de l'Estuaire conformément au régime pédagogique et aux programmes prévus par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES).

À l'enseignement secondaire régulier s'ajoutent :

- des programmes d'enrichissement offerts dans certaines écoles (à l'initiative des conseils d'établissement);
- des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) offerts conformément à la *Politique relative à l'organisation des services aux EHDAA* et selon l'évaluation des besoins et des capacités des élèves ;
- des services d'enseignement au centre de réadaptation du Centre jeunesse Côte-Nord (Pavillon Richelieu);
- des services éducatifs complémentaires.

Formation générale aux adultes

La formation générale aux adultes est offerte aux personnes désirant poursuivre leurs études secondaires.

La formation générale aux adultes offre :

- des services d'enseignement conduisant à l'obtention d'un diplôme d'études secondaires (DES) ou d'un certificat de formation à un métier semi-spécialisé (CFMS) et à l'acquisition de préalables pour l'entrée en formation professionnelle;
- des services d'accueil, référence, conseil et accompagnement (SARCA);
- des tests d'équivalence de niveau de scolarité;
- des tests d'aptitudes générales (TDG);
- des services pour la reconnaissance des acquis et des compétences ;
- des services complémentaires en orthopédagogie, service social et orientation.

Formation professionnelle

La formation professionnelle offre :

- des services de formation conduisant à l'attestation d'études professionnelles (AEP), au diplôme d'études professionnelles (DEP) ou à l'attestation de spécialisation professionnelle (ASP);
- des services aux entreprises;
- des services d'accueil, référence, conseil et accompagnement (SARCA);
- des tests d'aptitudes générales ;
- des services pour la reconnaissance des acquis et des compétences;
- des services de support aux programmes d'aide financière;
- des services complémentaires en orthopédagogie, en service social et en orientation.

Notre engagement pour des services de qualité

Rendre accessible nos services : nous nous assurons que tous les élèves jeunes et adultes de notre territoire aient accès à nos services et que notre offre de services éducatifs soit diversifiée, équitable et adaptée aux besoins et aux capacités de nos clientèles, et ce, dans le contexte de la baisse démographique, de l'étendue de notre territoire et des ressources disponibles.

Soutenir et accompagner nos établissements : nous veillons à soutenir la réalisation des projets éducatifs de chacun de nos établissements.

Miser sur le développement d'une culture de compétence et sur la contribution de notre personnel : nous nous employons à développer la réalisation professionnelle du personnel de notre organisation en soutenant le développement des compétences, l'accompagnement et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Gérer nos ressources avec équité, bienveillance, efficacité et transparence.

Promouvoir de saines habitudes de vie auprès de nos élèves et notre personnel.

Assurer des services prompts et courtois à la clientèle : nous nous engageons à accueillir notre clientèle avec respect et courtoisie et à traiter toute demande dans un délai raisonnable avec équité, impartialité et transparence tout en respectant le caractère confidentiel de la démarche.

Agir en partenariat avec la communauté : nous voulons demeurer un partenaire actif et incontournable en éducation en incitant les acteurs locaux et régionaux à contribuer avec nous à l'accomplissement de notre mission.

Traitement des plaintes

Si vous avez une insatisfaction à faire connaître ou une plainte à formuler en regard d'un service que votre enfant ou vous-même avez reçu ou auriez dû, selon vous, recevoir, nous vous invitons à contacter Mme Chantal Giguère, responsable des plaintes pour la commission scolaire :

- Téléphone : (418) 589-0806 poste 4826
- Courriel : chantal.giguere@csestuaire.qc.ca

Amélioration de la qualité des services

Si vous désirez formuler un commentaire pour améliorer la qualité de nos services, vous pouvez communiquer avec nous en vous adressant au :

Commission scolaire de l'Estuaire
Centre administratif
620 rue Jalbert
Baie-Comeau (Québec) G5C 0B8
Téléphone : 418 589-0806
Télécopieur : 418 589-2711

Heures d'ouverture
Lundi au vendredi
De 8h30 à 12h et de 13h à 16h30