



Commission scolaire  
de la Côte-du-Sud



---

# Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

---

Juin 2011

## **PRÉSENTATION**

La Commission scolaire de la Côte-du-Sud est fière de vous présenter sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Sa réalisation constitue une étape importante dans la vie corporative de la Commission scolaire, car elle marque son souhait de développer une relation toujours plus étroite avec la population qu'elle dessert.

Le personnel de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud œuvre quotidiennement au mieux-être de près de 8 100 élèves répartis sur un vaste territoire sur lequel résident plus de 70 500 personnes. Pour répondre aux attentes de cette population diversifiée, les membres du personnel de la Commission scolaire misent avant tout sur une approche empreinte de chaleur et d'empathie. Au fil des années, une culture de convivialité s'est développée au sein de notre organisation. Les valeurs de coopération et de responsabilisation sont celles que nous avons choisies pour fonder et inspirer la nature même des rapports humains qui tissent le quotidien de nos écoles, de nos centres et de nos services; notre thème, *Branchée sur l'humain*, symbolise d'ailleurs très bien cette orientation.

À la lecture de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, vous pourrez constater qu'elle a été rédigée dans un esprit de respect. Une priorité demeure : offrir des services de qualité, rapides et courtois, aussi bien aux élèves, à leurs parents, qu'à l'ensemble de nos partenaires, car nous souhaitons avant tout établir et maintenir des rapports harmonieux avec ces personnes que nous considérons comme nos proches collaborateurs. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance et à la conserver pour référence ultérieure. Elle constitue pour nous le symbole de notre engagement envers les élèves, afin qu'ils puissent atteindre leur plein épanouissement, scolaire, personnel et professionnel.

Le directeur général,

Jocelyn Carrier

## **UNE MISSION CLAIRE**

La Commission scolaire de la Côte-du-Sud organise des services éducatifs pour une clientèle jeune et adulte. Elle définit ainsi sa mission :

- organiser, au bénéfice des personnes relevant de sa compétence, les services éducatifs prévus par la Loi sur l'instruction publique et les régimes pédagogiques établis par le gouvernement;
- promouvoir et valoriser l'éducation publique sur son territoire;
- 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;
- contribuer, dans la mesure prévue par la loi, au développement social, culturel et économique de la région.

## **UNE VISION DE RÉUSSITE**

Elle affirme sa vision de la réussite de la façon suivante :

- poursuivre, dans la foulée de sa mission, son engagement dans des offres de service de qualité qui répondent aux besoins et aux attentes des élèves jeunes et adultes de son territoire;
- maintenir et élargir des partenariats avec la communauté au service de la réussite du plus grand nombre d'élèves.

## **DES VALEURS STRUCTURANTES**

Trois valeurs fondamentales sont mises de l'avant pour contribuer à la réalisation de sa mission.

Ces valeurs sont :

- . la coopération
- . la responsabilisation
- . la transparence

## **DES SERVICES ÉDUCATIFS CONTRIBUTIFS À LA RÉUSSITE DE TOUS SES ÉLÈVES**

La Commission scolaire de la Côte-du-Sud compte sur plus de 1 400 employés pour offrir des services éducatifs à ses élèves, répartis entre ses écoles primaires, ses écoles secondaires, ses centres d'éducation des adultes, ses centres de formation professionnelle et des services aux entreprises en vertu des pouvoirs conférés par la Loi sur l'instruction publique.

### **L'ÉDUCATION PRÉSCOLAIRE**

Le programme Passe-Partout est offert à tous les élèves de 4 ans et à leurs parents;

Le programme d'éducation préscolaire 5 ans est offert dans les écoles primaires du territoire de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud, conformément au Plan triennal d'utilisation et de destination des immeubles en vigueur.

### **L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE ET SECONDAIRE**

L'enseignement primaire et l'enseignement secondaire sont offerts à tous les élèves inscrits à la Commission scolaire de la Côte-du-Sud, conformément au Régime pédagogique et aux programmes prévus par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. De plus, elle offre des services adaptés aux besoins des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, des services complémentaires et particuliers de même que divers services d'enrichissement.

### **LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES**

La formation aux adultes est offerte aux personnes de 16 ans et plus. Des services adaptés aux diverses clientèles ainsi que des programmes spécialisés y sont offerts afin d'assurer la réussite de chacun.

### **LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

La formation professionnelle est offerte, tant aux personnes du territoire de la Commission scolaire de la Côte-du-Sud qu'à celles de l'extérieur de celui-ci, qui aspirent à un métier. Plusieurs de nos programmes s'offrent sur la base

d'une formation individualisée, notamment la formation en alternance travail-études, d'où la possibilité de s'inscrire à tout moment.

### **LA FORMATION CONTINUE**

La commission scolaire de la Côte-du-Sud est soucieuse de sa contribution au rehaussement du niveau de scolarisation de la population du territoire qu'elle dessert.

En ce sens, elle met en place des processus de reconnaissance des acquis et des compétences, des services d'accueil, de références, de conseil et d'accompagnement (SARCA) ainsi que des formations de courte durée.

### **SERVICE AUX ENTREPRISES**

Le Service aux entreprises complète la gamme des services offerts à la clientèle adulte en recherche d'emploi et en emploi en s'appuyant sur les besoins des individus et des entreprises.

### **UNE QUALITÉ DE SERVICES**

La Commission scolaire de la Côte-du-Sud s'engage à offrir des services de la plus haute qualité en tenant compte des meilleures pratiques. Elle reconnaît l'importance :

- d'assurer une accessibilité à ses services éducatifs aux personnes qui y ont droit;
- d'assurer une excellente qualité de services à l'ensemble de la clientèle qu'elle dessert;
- de développer une culture de prévention dans ses actions à tous les niveaux en s'assurant d'un milieu sain et sécuritaire au sein de chacun de ses établissements;
- d'adapter ses interventions pour répondre adéquatement aux besoins des élèves qui présentent des particularités;
- de faire le maximum pour favoriser l'obtention d'un premier diplôme ou d'une première qualification pour chacun de ses élèves;

- d'adapter son offre de services pour répondre aux besoins de sa clientèle (élèves, entreprises, marché du travail);
- de prendre les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ses locaux, à ses équipements et à ses services;
- de répartir avec équité les ressources dont elle dispose afin de permettre à chaque milieu d'offrir des chances égales à tous de s'instruire, de socialiser et de se qualifier;
- reconnaître l'engagement du personnel, auprès des parents et des partenaires de la commission scolaire;
- d'accroître le partenariat et la collaboration visant à augmenter la réussite des élèves;
- de favoriser la communication à tous les niveaux de son organisation.

### **DES SERVICES À LA CLIENTÈLE PROMPTS ET COURTOIS**

Lorsqu'une personne se présente ou qu'elle communique avec l'un des établissements ou l'un des services de la commission scolaire, elle est en droit de s'attendre :

- à un accueil courtois et à connaître l'identité de la personne à qui elle s'adresse;
- à ce qu'on lui réponde dans un délai raisonnable pour toutes demandes formulées;
- à recevoir un accusé de réception à une demande formulée par écrit qui est en lien avec la mission de la commission scolaire;
- à ce que soit respecté le caractère confidentiel des démarches qu'elle entreprend si le cas l'exige;
- à ce que sa demande soit traitée avec équité, impartialité et transparence;
- à obtenir des explications claires et précises;

- à être dirigée rapidement et adéquatement vers la personne ou l'un des services appropriés à la demande formulée.

Lorsqu'il s'agit d'un problème concernant un élève inscrit à la Commission scolaire de la Côte-du-Sud, l'élève majeur, le parent ou le détenteur de l'autorité parentale est en droit d'être informé des avenues les plus susceptibles de lui venir en aide. On le référera, au besoin, à la direction de l'établissement ou du service, au responsable du traitement des plaintes à la commission scolaire, au protecteur de l'élève ou encore au conseil des commissaires dans un contexte de demande de révision d'une décision prise par l'un ou l'autre des employés de la commission scolaire, dans l'exercice de ses fonctions.

#### **POUR NOUS JOINDRE**

**Commission scolaire de la Côte-du-Sud  
157, rue Saint-Louis  
Montmagny (Québec) G5V 4N3  
Téléphone : (418) 248-1001  
Site web : [www.cscotesud.qc.ca](http://www.cscotesud.qc.ca)**