

## Déclaration de services de la Commission scolaire du Lac-Abitibi à la population

### Plan stratégique 2010-2015 : Réussir pour la vie

Une mission importante

Une offre de services à la portée de la population

Des engagements précis en matière de qualité de services

#### **Une mission importante**

L'article 207.1 de la Loi sur l'Instruction publique définit clairement la mission de la commission scolaire :

- Organiser au bénéfice des personnes relevant de sa compétence, les services éducatifs prévus par la loi 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 offre de services à la portée de la population**

La commission scolaire agit en collaboration avec les partenaires du milieu. Elle veille à la dispensation de services éducatifs, enseignement et services complémentaires de qualité. Ces services sont décrits ci-après :

- Renseignements généraux et documentation;
- Services éducatifs.

## Des engagements précis en matière de qualité des services

La commission compte offrir des services de qualité qui répondent aux attentes de sa clientèle, en respect du budget alloué par le ministère.

## Un personnel courtois et compétent au service de la population

- Un service fait avec politesse;
- Le caractère confidentiel est respecté;
- La demande est traitée avec équité, impartialité et transparence;
- Le soutien nécessaire pour remplir un formulaire;
- Un suivi à une demande formulée par écrit;
- Une référence vers l'organisme ou le service approprié pour recevoir un service;
- La transmission d'un dossier avec l'autorisation de la personne concernée.

## Accessibilité des services

- Les services sont offerts de 8 h 30 à 16 h 30, sauf les jours fériés;
- Le site WEB de la commission;
- L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans certains établissements selon le plan d'actions de la Commission scolaire du Lac-Abitibi.

## Des demandes de services traités dans des délais raisonnables

La commission scolaire s'engage à donner suite aux demandes de services qui lui sont adressées et à les traiter dans des délais raisonnables. Les délais sont calculés en jours ouvrables. Ils ne prennent cependant pas compte du temps nécessaire aux services postaux. L'engagement de la commission scolaire est le suivant. **En situation de crise, notre personnel interviendra très rapidement.**

Services des ressources humaines		
Services offerts	Délais	Précisions
<b>Traitement des plaintes</b>		
Plaintes	30 jours  Un contact téléphonique est fait dans les 48 heures.	Selon la démarche publiée sur le site WEB : <a href="http://www.csdla.gc.ca">www.csdla.gc.ca</a> Directions concernées Responsable des plaintes <b>Protecteur de l'élève</b> Règlement sur la procédure du traitement des plaintes de la CSLA, document de gestion, n° 100,207.
<b>Renseignements généraux et documentation</b>		
Demande d'accès à des renseignements personnels.	48 heures	Demande écrite signée par la personne concernée ou accompagnée d'une autorisation de cette dernière. Des frais peuvent s'appliquer.
Accès aux documents des organismes publics	10 à 20 jours	Des frais peuvent s'appliquer.
<b>Preuves d'études secondaires</b>		
Transmettre un relevé de notes	48 heures	Demande écrite signée par la personne concernée ou une autorisation de celle-ci.
Transmettre un diplôme ou une attestation d'équivalence de niveau de scolarité	48 heures	Demande écrite signée par la personne concernée ou une autorisation de celle-ci. Un seul document officiel.

Services éducatifs		
Services	Délais	Précisions
<b>Demandes de dérogation :</b> - au préscolaire - à l'admission sans prérequis - année additionnelle	30 jours 45 jours 30 jours	Selon les évaluations fournies. L.I.P.241 Sur demande des parents L.I.P.96, 17 Sur demande des parents L.I.P.96, 18 Politique : Mécanismes de suivi et de contrôle des effectifs scolaires en formation générale des jeunes, document de gestion n° 300,210.
Dispense de fréquentation scolaire	30 jours	Selon l'évaluation du dossier. L.I.P.15 4 <sup>e</sup> Politique : Normes et modalités en évaluation des apprentissages relatives à l'évaluation, document de gestion n° 300,211.
Révision d'un classement	Le comité de révision de classement donnera une réponse 7 jours avant la rentrée scolaire.	Demande acheminée au secrétariat général. Formation d'un comité de révision de classement. Révision d'une décision concernant un élève – Normes et modalités, document de gestion n° 300,005.
Demandes de changement d'école	3 <sup>e</sup> semaine d'août	Selon l'organisation scolaire et la capacité d'accueil dans l'école demandée. La date limite de demande est inscrite sur le formulaire d'inscription de l'élève. La direction des Services éducatifs peut accepter d'autres demandes selon la situation vécue telle une séparation, document de gestion n° 300,206.

<b>Services éducatifs</b>		
<b>Services</b>	<b>Délais</b>	<b>Précisions</b>
Procédures à la suspension de cours et fermeture d'établissement	Entre 6 h et 6 h 30 le matin	Site WEB Radio Répondeur Politique de suspension des cours ou de fermeture d'établissement, document de gestion n° 100,205.
Transferts de dossier	30 jours	Avec l'autorisation du parent si l'élève est mineur.
Demande de cours à domicile	15 jours	Sur présentation d'un billet médical.
Publication du bulletin scolaire	Au plus tard : 15 octobre (communication) 20 novembre 15 mars 10 juillet EHDA- communication tous les mois	Dates prescrites par le MELS. Instruction annuelle Régime pédagogique Politique : Normes et modalités en évaluation des apprentissages, document de gestion n° 300,211.
Calendrier de la rentrée scolaire	2 <sup>e</sup> semaine d'août	Publication d'un communiqué dans les journaux.
Calendrier de l'entrée progressive au préscolaire	2 <sup>e</sup> semaine d'août	Lettre de la direction de l'école concernée acheminée aux parents.
Reprises d'examens	Lors de la 2 <sup>e</sup> semaine de juillet  Service de réceptionniste durant l'été pendant cette période.	Lors de la réception par la poste du Relevé des apprentissages du MELS (en juillet) en plus de la documentation reçue en même temps que le dernier bulletin de l'école à la fin de l'année scolaire, le parent a toutes les informations nécessaires pour inscrire son enfant, en cas d'échec, dans une des matières offertes en lien avec les examens uniques du Ministère.

<b>Services éducatifs complémentaires</b>		
<b>Services</b>	<b>Délais</b>	<b>Précisions</b>
Demandes d'évaluation en orthophonie	De 12 à 18 mois	Selon l'organisme requis, les disponibilités de l'orthophoniste et le nombre de demandes. La direction et les parents seront avertis des délais supplémentaires. Programme des services éducatifs complémentaires et particuliers, document de gestion n° 800,001 et la Politique d'organisation des services éducatifs aux élèves en difficultés, document de gestion n° 800,200.
Demandes d'évaluation en psychologie	30 à 60 jours	Selon les demandes et les disponibilités de la psychologue. La direction et les parents seront avertis des délais supplémentaires, document de gestion, n° 800,001 et la Politique d'organisation des services éducatifs aux élèves en difficultés, document de gestion n° 800,200.
Demandes d'évaluation en orthopédagogie	30 jours	Selon les disponibilités de l'orthopédagogue et le nombre de demandes. La direction et les parents seront avertis des délais supplémentaires, document de gestion n° 800,001 et la Politique d'organisation des services éducatifs aux élèves en difficultés, document de gestion n° 800,200.
Demande adressée au comité de conseilance	15 jours	Le comité se réunit en respect du modèle gradué d'intervention. Politique relative au retrait, au transfert, à la suspension et à l'expulsion d'un élève, document de gestion n° 300,205.

<b>Services éducatifs complémentaires</b>		
<b>Services</b>	<b>Délais</b>	<b>Précisions</b>
Demande acheminée au comité de recherche de solutions	15 jours	Le comité se réunit en respect du modèle gradué d'intervention, document de gestion n° 300,205.
Demande de réunir la table d'intervention jeunesse	Déterminé par le CSSSAB	Les membres se réunissent selon la décision du coordonnateur de l'équipe d'intervention jeunesse (CSSSAB), document de gestion n° 300,205.
Inscriptions au sport-étudiant	30 jours	La publicité est faite en début d'année scolaire. Politique sur le sport étudiant, document de gestion n° 300,001.

<b>Services des ressources financières et du transport scolaire</b>		
Les détails précisés dans cette section sont ainsi prévus à la L.I.P. en jours calendrier et non en jours ouvrables, sauf lorsque précisés.		
<b>Services</b>	<b>Délais</b>	<b>Précisions</b>
Taxe scolaire	Paiement à faire 31 jours et 121 jours, dans le cas d'un 2 <sup>e</sup> versement, suivant l'expédition de l'avis d'imposition. Pour l'année scolaire 2014-2015, les avis d'imposition sont acheminés aux contribuables le 1 <sup>er</sup> septembre 2014. Le 1 <sup>er</sup> versement sera exigible le 31 octobre 2014 et le 2 <sup>e</sup> versement, s'il y a lieu, le 16 janvier 2015.	Selon l'article 315 de la L.I.P. et informations sur le site WEB de la CSLA : <a href="http://www.csdla.qc.ca">www.csdla.qc.ca</a>
Certificat révisé	Paiement à faire 30 jours suivant l'expédition de l'avis d'imposition révisé.	

### Services des ressources financières et du transport scolaire

Les détails précisés dans cette section sont ainsi prévus à la L.I.P. en jours calendrier et non en jours ouvrables, sauf lorsque précisés.

Services	Délais	Précisions
Transport scolaire des élèves à plus de 0,8 km de l'école pour les élèves du préscolaire, de 1,6 km pour les élèves du primaire et du secondaire.	Tous les jours du calendrier scolaire.	Selon la politique du transport scolaire, document de gestion, n° 900, 201.
Demande d'information et d'accès aux places disponibles	À partir de la 2 <sup>e</sup> semaine suivant la rentrée scolaire et au cours de l'année scolaire, dans les 5 jours ouvrables de la demande.	Selon les places disponibles et la Politique des places disponibles, document de gestion, n° 900,000.
Transport scolaire en formation professionnelle et en formation générale des adultes	À partir de la 2 <sup>e</sup> semaine suivant la rentrée scolaire et au cours de l'année scolaire, dans les 5 jours ouvrables de la demande.	Selon les places disponibles et la Politique des places disponibles, document de gestion, n° 900,000.
Accès au transport aux plus jeunes	Dès la rentrée scolaire.	Selon les places disponibles dans le transport scolaire afin de réduire la distance de marche des élèves du préscolaire et du 1 <sup>er</sup> cycle.