

# DÉCLARATION DE SERVICES

## Déclaration de services

*LIP, article 220, al.1*

---

La Commission scolaire de la Baie-James s'assure que les personnes relevant de sa compétence reçoivent des services éducatifs de qualité. À cet effet, elle met à la disposition des établissements un ensemble de moyens pédagogiques et administratifs et soutient la diversité des offres de service sur le plan des ressources pédagogiques, humaines, financières et matérielles.

## Notre contexte

---

La Commission scolaire, seule commission scolaire francophone de la région Nord-du-Québec, dispense des services éducatifs à une clientèle jeune et adulte. Le territoire couvert est immense (plus de 350 000 km<sup>2</sup>), mais faiblement peuplé (près de 14 000 Jamésiens).

Notre clientèle se répartit dans 12 écoles primaires et secondaires, un centre d'éducation des adultes (3 secteurs de services) et un centre de formation professionnelle (3 secteurs de services).

## Notre mission, notre vision et nos valeurs

---

### Notre mission

Pour un engagement significatif, responsable et reconnu dans le développement des personnes et de la communauté, la mission suivante est retenue par la Commission scolaire :

- Organiser les services éducatifs pour l'ensemble des personnes relevant de sa compétence dans une perspective d'égalité des chances, de persévérance et de réussite.
- Promouvoir et valoriser l'éducation publique sur son territoire dans une perspective de collaboration aux enjeux et projets collectifs.
- Veiller à la qualité des services éducatifs et à la réussite des élèves dans une perspective de cheminement adapté aux besoins diversifiés des élèves.
- Contribuer au développement social, culturel et économique de sa région dans une perspective d'engagement partenarial à une réussite collective.

### Notre vision

La vision représente pour la Commission scolaire de la Baie-James son ambition à atteindre ses divers objectifs, et elle tient en ce sens à s'inscrire dans :

- Le soutien et l'accompagnement de ses établissements en regard de leur mission éducative.
- La valorisation des différents acteurs de notre milieu et de leur contribution indispensable à un développement optimal du potentiel de l'élève.
- La promotion du développement de milieux de vie qui permettent d'apprendre et de se réaliser.

## **Nos valeurs**

Affirmer que l'élève, jeune ou adulte, est au cœur de nos préoccupations et actions exige de privilégier des valeurs associées à ce fondement et aux caractéristiques propres à notre milieu. Ainsi, nous souhaitons mettre en évidence les valeurs suivantes :

- Le respect;
- La rigueur et la persévérance;
- L'engagement et le dépassement;
- La responsabilisation.

## **Nos services offerts**

---

La Commission scolaire de la Baie-James offre les services suivants :

- L'éducation préscolaire 4-5 ans;
- L'enseignement primaire et secondaire;
- Les services éducatifs complémentaires;
- Les services particuliers;
- La formation générale des adultes;
- La formation professionnelle;
- Les services aux entreprises et aux individus.

## **Nos engagements**

---

C'est sous le thème *L'élève au cœur de notre avenir* que la Commission scolaire de la Baie-James s'engage en vertu de sa mission, de ses valeurs et de ses pouvoirs à :

- Soutenir et accompagner ses établissements dans la réalisation de leur mission et de leurs projets;
- Rendre accessibles ses services associés aux défis de réussite de son milieu;
- Miser sur une culture de développement de compétences et de responsabilité des intervenants;
- Assurer une gestion efficace et efficiente des fonds publics qui lui sont confiés;
- Agir en partenaire par souci d'une contribution active au développement de notre communauté;
- Rendre compte de la réalisation de ses cibles et des résultats obtenus.

## **Engagements en matière de service à la clientèle**

En matière de service à la clientèle, la Commission scolaire de la Baie-James s'engage à :

- Offrir un service empreint de professionnalisme, c'est-à-dire caractérisé par le respect des personnes, l'ouverture aux autres, la coopération, la tolérance, le soutien ainsi que la communication et notamment l'écoute;
- Répondre avec célérité à toute demande lui étant adressée;
- Fournir une prestation de services qui se fonde sur des valeurs d'équité, d'impartialité et de transparence;
- Transmettre des informations claires, précises et complètes;
- Rendre disponibles, au moyen de divers outils d'information, les renseignements les plus souvent demandés;
- Tenir compte, dans la limite des ressources disponibles, des commentaires, des suggestions, des plaintes et des questions qui lui sont adressés, et ce, dans un souci d'amélioration continue de ses services;
- Respecter les règles applicables en matière de confidentialité.

## **Engagements en matière de reddition de compte**

La Commission scolaire adopte un plan d'engagement vers la réussite. Elle rend compte de l'atteinte des objectifs qu'elle s'est fixés annuellement dans le cadre de la publication de son rapport annuel qu'elle présente en assemblée publique, et ce, après en avoir informé la population au moyen de différents avis (affichage, publication dans le journal local, site Internet). Le plan d'engagement vers la réussite et le rapport annuel sont disponibles sur le site Internet de notre organisation. Notons qu'il est également possible d'avoir accès à ces documents en s'adressant à la Commission scolaire de la Baie-James (voir la section : *Nous joindre*).

---

## **Traitement des plaintes**

La Commission scolaire de la Baie-James reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève, d'être en désaccord avec une décision prise ou un geste posé par l'un de ses représentants et de le manifester ou de demander que cette décision ou situation soit modifiée. Toute démarche de résolution d'un différend ou de dépôt d'une plainte doit se faire dans le respect de chacune des personnes impliquées, de façon diligente, méticuleuse, équitable, impartiale et avec ouverture. Idéalement, un différend devrait être réglé par les personnes impliquées dans la situation problématique ou par le supérieur immédiat concerné.

Toute la documentation relative au traitement des plaintes ainsi que les coordonnées du *Protecteur de l'élève* sont accessibles sur notre site Internet. Il est aussi possible de s'adresser à la Commission scolaire de la Baie-James pour avoir accès à ces documents (voir section : *Nous joindre*).

---

## **Nous joindre**

Par téléphone au 418 748-7621 ou par courriel à l'adresse suivante : [info@csbaiejames.qc.ca](mailto:info@csbaiejames.qc.ca).

## **SIGNATAIRES DU PLAN D'ENGAGEMENT VERS LA RÉUSSITE**



Lyne Laporte Joly, présidente  
Commission scolaire de la Baie-James



Michel Laplace, directeur général  
Commission scolaire de la Baie-James