**Déclaration d’engagement**

**Les engagements généraux**

Afin d’assurer la qualité des services qu’elle dispense, notamment en ce qui a trait aux relations avec ses usagers, le Centre de services scolaire du Lac-Abitibi s’engage à ce que le personnel de ses établissements et de ses services centralisés :

* Fasse preuve de courtoisie, de compétence et de transparence ;
* Facilite l’accès à tous ses services ;
* Dispense ses services de manière équitable ;
* Respecte la confidentialité ;
* Communique dans un langage clair et concis ;
* Informe des délais de service ou de traitement lorsque cela est possible ;
* Assure le caractère personnalisé des services.

**Les engagements spécifiques**

**Vous communiquez avec un établissement ou un service ?**

Le Centre de services scolaire s’engage à :

* Accuser réception ou vous répondre dans un délai de deux jours ouvrables, dans le cas des services offerts au siège social ;
* Vous informer quant à la date de retour d’un membre du personnel en cas d’absence de ce dernier ;
* Rediriger votre appel vers la personne appropriée, le cas échéant ;
* Traiter votre demande dans les meilleurs délais.

**Vous avez besoin d’un document ?**

Le Centre de services scolaire s’engage à :

* Rendre accessibles sur son site Internet les documents d’intérêt et les encadrements relatifs à ses services ;
* Répondre à toute demande d’accès à l’information en conformité avec la loi.