

## 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.