



POLITIQUE

ADM.9

DOMAINE : ADMINISTRATION

En vigueur le : 24 septembre 2003

Révisée le : 24 septembre 2003

## APPROCHE-SERVICE

### ÉNONCÉ

Le Conseil considère l'approche-service comme un élément-clé découlant de sa vision et de sa mission. L'approche-service fait la promotion d'une éducation de qualité, du respect du bien commun et de l'individu, de professionnalisme, d'excellence et d'équité dans un milieu de vie catholique de langue française.

### BUT

Améliorer de façon continue la qualité des services offerts.

### À PRESCRIRE

Le Conseil s'attend à ce que:

- 1) La direction de l'éducation détermine les paramètres de mise en oeuvre et d'évaluation d'un programme d'approche-service compte tenu des éléments suivants:
  - a) la préoccupation constante pour la qualité des services;
  - b) la redevabilité et l'imputabilité du Conseil face aux parents et aux contribuables;
  - c) la responsabilité du Conseil face à la communauté scolaire, aux paroisses et à ses partenaires ;
  - d) l'équité et la pertinence de l'action posée en réponse aux requêtes ;
  - e) l'importance de répondre dans des délais raisonnables ;
  - f) l'importance de la sensibilisation des membres du personnel à leur responsabilité à titre d'employé d'un conseil scolaire catholique de langue française.

### À PROSCRIRE

Le Conseil ne trouve pas acceptable que:

- a) des demandes demeurent sans suivi;
- b) le personnel ne réponde pas avec courtoisie aux demandes faites;
- c) le personnel ne réponde pas aux demandes dans des délais raisonnables.