

DÉCLARATION COMMUNE DE SERVICES AUX CITOYENS



AXES

ORIENTATIONS

VALEURS

OBJECTIFS



DÉCLARATION
COMMUNE
DE SERVICES
AUX CITOYENS



Commission de la représentation
électorale du Québec



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC

NOS MISSIONS

Le Directeur général des élections (DGE) et la Commission de la représentation électorale (CRE) sont des institutions indépendantes et impartiales qui relèvent directement de l'Assemblée nationale.

Le DGE a pour mission d'assurer la tenue des élections et des référendums, de veiller au respect des règles sur le financement politique, de garantir le plein exercice des droits électoraux en plus de promouvoir les valeurs démocratiques de la société québécoise.

La CRE a pour mission d'établir la carte électorale du Québec et, lorsque cela est requis, celles de municipalités et de commissions scolaires, en favorisant la consultation des citoyens et en leur assurant une représentation juste et équitable.



VALEURS

OBJECTIFS

VISION

JEUX

NOS PRODUITS ET SERVICES

Nous offrons principalement :

- un centre de renseignements à l'écoute des besoins de la population;
- un service d'inscriptions et de modifications à la liste électorale permanente;
- des campagnes d'information pour faciliter l'exercice du droit de vote;
- des avis, des conseils et des renseignements concernant l'application et l'interprétation de la législation électorale;
- des sessions d'information et de formation ainsi que des activités d'éducation à la démocratie;
- de l'information sur le processus de délimitation des circonscriptions électorales et des districts électoraux, notamment lors de la tenue de consultations publiques;
- de l'aide aux personnes désirant obtenir une autorisation en vue de constituer un parti politique ou de soumettre leur candidature à une élection;
- des outils et des guides destinés aux différents intervenants pour les aider à accomplir leurs fonctions;
- un site Web en constante évolution donnant accès à une large gamme d'informations;
- un accès en tout temps au registre, aux rapports financiers et aux dépenses électorales des partis et des candidats autorisés au Québec;
- des brochures, des dépliants, des cartes électorales et des diaporamas électroniques;
- une bibliothèque, une cartothèque et un centre de documents historiques riches en information électorale.

Que vous soyez citoyenne ou citoyen, représentante ou représentant d'une entité politique, candidate ou candidat à une élection, élue ou élu, ou encore partenaire d'une municipalité ou d'une commission scolaire, vous faites partie de celles et de ceux à qui nous voulons offrir les meilleurs services possible.

NOS ENGAGEMENTS

Un traitement impartial, juste et équitable

Nous vous assurons que :

- ni l'allégeance politique, ni le statut social, ni l'origine géographique du demandeur, pas plus que toute autre forme de distinction ne seront pris en considération dans notre prestation de services.

Une réponse rapide et courtoise

Vous pouvez compter sur nous pour :

- vous servir avec attention, respect et amabilité;
- répondre immédiatement à votre demande ou vous indiquer le moment où nous pourrons le faire.

Une information de qualité

Nous mettrons tout en œuvre pour :

- vous donner l'information dont vous avez besoin lors d'élections générales — que ce soit pour vous permettre d'exercer votre droit de vote et celui d'être candidat — ou lors de la tenue de consultations publiques;
- vous offrir une information claire et complète de même que des documents rédigés dans un langage simple;
- vous offrir un site Web de qualité dont les données sont mises à jour régulièrement.

Un accès facile à nos services

Nous nous engageons à :

- offrir des renseignements téléphoniques en semaine de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et à vous donner accès, le midi, le soir et la fin de semaine, à des services téléphoniques automatisés. Ces heures seront adaptées en période électorale;
- rappeler le même jour ou le jour ouvrable suivant lorsque vous nous laissez un message au moment où nos bureaux sont fermés;
- fournir un service de télécopieur pour les personnes sourdes ou malentendantes;
- simplifier nos règles et nos procédures.

Une commission accessible et une écoute attentive

Pour faciliter une large participation des citoyens lors des séances de consultations publiques de la Commission, vous pouvez compter sur nous pour :

- tenir des séances de consultations publiques en nombre suffisant et aux endroits les plus appropriés;
- tout mettre en œuvre pour faciliter l'expression de toute personne qui souhaite se faire entendre;
- accepter toute représentation, quelle qu'en soit la forme, avec un minimum de formalisme et sans imposer de limite de temps.

La confidentialité des renseignements personnels

Nous prendrons tous les moyens pour :

- protéger vos renseignements personnels;
- nous assurer que les données contenues dans la liste électorale permanente ne serviront qu'aux fins prévues dans la Loi électorale.

Afin d'assurer le respect de leurs engagements, le Directeur général des élections et la Commission de la représentation électorale sensibiliseront l'ensemble des membres du personnel et leurs partenaires de manière à maintenir, auprès de chacun, le souci d'offrir des services de qualité aux citoyens.

LES DÉLAIS DE RÉPONSE

Nous nous engageons à respecter les délais suivants :

Nos services téléphoniques

Le temps d'attente maximal avant de nous parler	2 minutes
Le délai de réponse après avoir laissé un message	Appel téléphonique le jour même ou le jour ouvrable suivant

Le courrier

Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier ou par télécopieur	10 jours ouvrables Si nous ne pouvons répondre à votre demande à l'intérieur du délai prévu, nous vous indiquerons le moment où nous pourrons le faire.
Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier électronique	Envoi d'un accusé de réception le jour même ou le jour ouvrable suivant Si nous ne pouvons répondre à votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables, nous vous indiquerons le moment où nous pourrons le faire.

L'accueil au comptoir

Le délai d'attente maximal lorsque vous vous présentez à nos bureaux	5 minutes
--	-----------

Les demandes d'accès

Le délai pour obtenir une réponse à une demande d'accès	20 jours maximum (comme le prescrit la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)
---	---

DES DIRECTEURS DU SCRUTIN POUR VOUS AIDER

Au cours d'une élection ou d'un référendum provincial, le Directeur général des élections bénéficie de l'expertise de directrices et de directeurs du scrutin dans chacune des circonscriptions électorales. Ces personnes veillent au bon déroulement du scrutin. En période électorale, elles peuvent répondre à vos besoins et à la plupart de vos interrogations.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DE NOS SERVICES ?

Si vous avez des commentaires à formuler ou si vous êtes insatisfait de nos services, nous vous invitons à communiquer avec nous par téléphone, par courrier postal ou par courrier électronique. Nos coordonnées sont indiquées à la page suivante.

Les plaintes seront acheminées au secrétaire général qui les traitera en toute confidentialité. Au plus tard le jour ouvrable suivant, un membre de son équipe vous appellera. Si nous ne pouvons vous joindre, nous vous enverrons un accusé de réception vous demandant de communiquer avec nous.

Vous recevrez une réponse claire et détaillée dans un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Cependant, ce délai pourrait être modifié en période électorale compte tenu des exigences de la situation.

LE SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Le Directeur général des élections et la Commission de la représentation électorale entendent assurer un suivi régulier de leur déclaration de services aux citoyens. Pour appuyer sa mise en œuvre, un plan d'amélioration de services aux citoyens sera élaboré chaque année.

Les résultats obtenus relativement à ces engagements seront rendus publics dans le rapport annuel de gestion. Ce rapport peut être consulté sur le site Web du Directeur général des élections.

POUR NOUS JOINDRE

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS

LA COMMISSION DE LA
REPRÉSENTATION ÉLECTORALE

Centre de renseignements :

418 528-0422

Aucuns frais au Canada et aux États-Unis :

1 888 ÉLECTION (1 888 353-2846)

Télécopieur :

418 643-7291

Aucuns frais au Québec :

1 866 225-4095

Site Web :

www.electionsquebec.qc.ca

Courriel :

info@electionsquebec.qc.ca

**Appareil de télécommunication pour les personnes
sourdes ou malentendantes (ATS) :**

418 646-0644

Aucuns frais au Québec :

1 800 537-0644

Siège social :

Édifice René-Lévesque
3460, rue de La Pérade
Québec (Québec) G1X 3Y5



30%



An English version of this document is available upon request.

DGE-6400 VF (09-04)

ENJEUX

VISION





Commission de la représentation
électorale du Québec



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC