

Québec, le 30 mars 2005

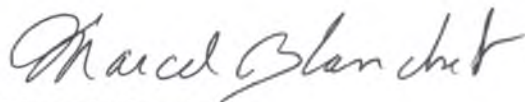
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Bureau 1.30
Québec G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique et de l'article 488.2 de la Loi électorale, j'ai l'honneur de vous transmettre le Plan stratégique et la Déclaration de services aux citoyens 2005-2009 du Directeur général des élections.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le directeur général des élections
et président de la Commission de la représentation électorale,


Marcel Blanchet

p.j. (2)

Déclaration
de services
**aux
citoyens**

ASSEMBLÉE NATIONALE

N^o 1713-30050405



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC



Déclaration
de services
**aux
citoyens**



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC

Notre mission

Le Directeur général des élections, institution indépendante qui relève directement de l'Assemblée nationale, a pour mission d'assurer la tenue des élections et des référendums, de garantir le plein exercice des droits électoraux et de promouvoir les valeurs démocratiques de la société québécoise.

Nos produits et services

Nous offrons principalement :

- un centre de renseignements à l'écoute des besoins de la population;
- un service d'inscription et de modification 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'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 accès en tout temps au registre ainsi qu'aux rapports financiers et de dépenses électorales des partis et des candidats autorisés au Québec;
- un site Web en constante évolution;
- des brochures, des dépliants, des cartes électorales et des diaporamas électroniques;
- une bibliothèque et une cartothèque 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 afin de vous permettre d'exercer votre droit de vote et celui d'être candidat;
- vous offrir une information claire et complète de même que des documents rédigés dans un langage simple;
- 4 • vous offrir un site Web de qualité dont les données sont mises à jour sur une base régulière.



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 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.

La confidentialité des renseignements personnels

Nous vous assurons que :

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

Afin d'assurer le respect de ses engagements, le Directeur général des élections sensibilisera l'ensemble de son personnel et ses 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 parler à un préposé	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 fin de la présente brochure.

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 entend assurer un suivi régulier de sa 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 de l'institution. Ce rapport est consultable sur le site Web du Directeur général des élections.

Pour nous joindre

Le Directeur général des élections du Québec

Centre de renseignements :
(418) 528-0422

Sans frais, partout au Québec :
1 888 ÉLECTION (1 888 353-2846)

Télécopieur :
(418) 643-7291

Appareil de télécommunications
pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS) :
(418) 646-0644
1 800 537-0644

Courrier électronique :
info@electionsquebec.qc.ca

Site Web :
www.electionsquebec.qc.ca

Bureau de Québec
Édifice René-Lévesque
3460, rue de La Pêrade
Sainte-Foy (Québec)
G1X 3Y5

8

Bureau de Montréal
1200, avenue McGill College, bureau 2200
Montréal (Québec)
H3B 4G7

*An English version of this document
is available upon request.*

DGE-6400 VF (05-03)





LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC