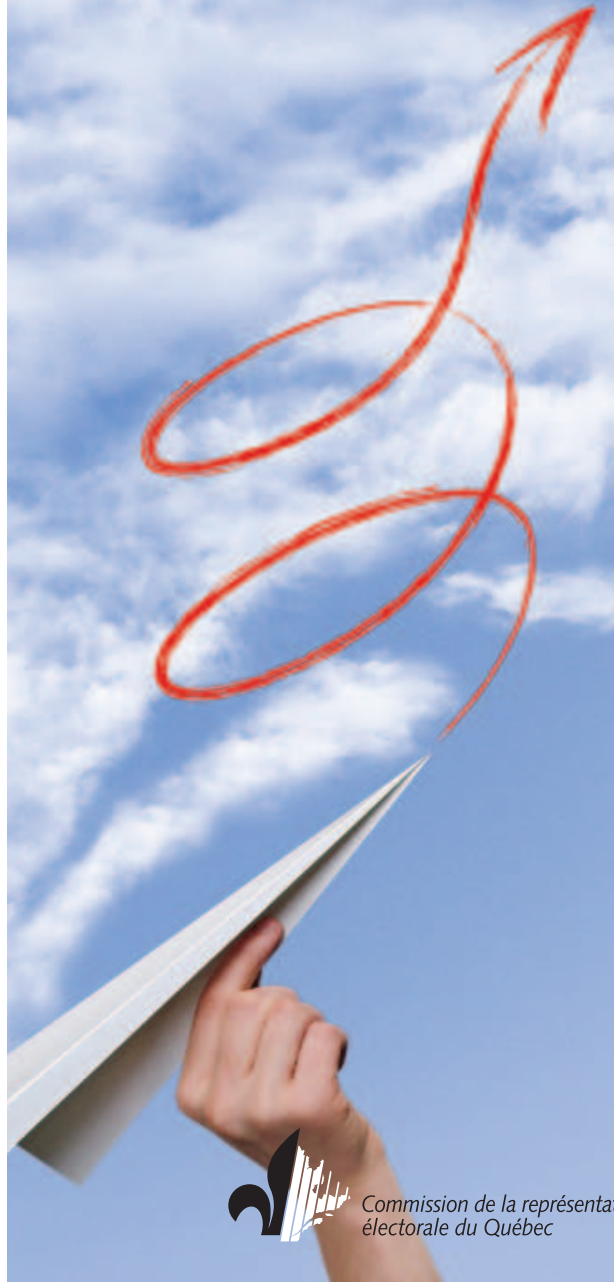


Déclaration
de services
**aux
citoyens**



Commission de la représentation
électorale du Québec



Commission de la représentation
électorale du Québec

Déclaration
de services
aux
citoyens



*Commission de la représentation
électorale du Québec*

Notre mission

La Commission de la représentation électorale, institution indépendante qui relève directement de l'Assemblée nationale, 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.

La Commission se compose du directeur général des élections, qui en est le président, et de deux commissaires, qui sont nommés par résolution approuvée par les deux tiers des députés de l'Assemblée nationale.

La Commission ne dispose pas de son propre personnel. Tous les membres du personnel du Directeur général des élections qui lui sont nécessaires pour l'accomplissement de sa mission sont toutefois au service de la Commission.

Nos produits et services

Nous offrons principalement :

- de l'information sur le processus de délimitation des circonscriptions électorales et des districts électoraux, notamment lors de la tenue de consultations publiques;
- des avis, des conseils et des renseignements concernant l'application et l'interprétation de la législation électorale en matière de délimitation territoriale;
- des activités d'information et de formation, des outils et des guides destinés aux partenaires des municipalités et des commissions scolaires pour les aider à accomplir leurs travaux de délimitation;
- la retranscription des audiences publiques;
- un site Web en constante évolution;
- des brochures, des dépliants et des cartes électorales;
- une bibliothèque et une carthèque riches en information électorale.



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 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 toutes les représentations, quelle qu'en soit la forme, avec un minimum de formalisme et sans imposer de limites de temps.

Une réponse rapide et courtoise

Nous nous engageons à :

- 4
- vous servir avec attention, respect et amabilité;
 - répondre immédiatement à votre demande ou à vous indiquer à quel moment nous pourrons le faire.



Une information de qualité

Nous mettrons tout en œuvre pour :

- 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;
- vous donner l'information dont vous avez besoin, notamment lors de la tenue de consultations publiques.

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;
- 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 téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes;
- simplifier nos règles et nos procédures.

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 de ce délai, nous vous indiquerons à quel moment 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 à quel moment nous pourrons le faire

6

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)

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 du Directeur général des élections 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.

Le suivi de **nos engagements**

La Commission de la représentation électorale 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 dernier est consultable sur le site Web du Directeur général des élections.

Enfin, la Commission de la représentation électorale compte sensibiliser l'ensemble de ses partenaires de manière à maintenir, auprès de chacun, le souci d'offrir des services de qualité aux citoyens.

Pour **nous joindre**

La Commission de la représentation électorale

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

**Centre de renseignements
du Directeur général des élections :**
(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