



Plan d'amélioration des services aux citoyens

Aspects du service	Volets	Améliorations souhaitées	Moyens	Indicateurs
1. Accès et disponibilité des produits et services	1.1 Nouvelles technologies	1.1.1 Dans le cadre de la refonte du site Internet du DGE, améliorer le contenu de la section destinée à la CRE afin qu'elle réponde davantage aux besoins et aux attentes de la clientèle.	Revoir et améliorer, selon le cas, tous les textes à introduire au site.	Le pourcentage du contenu revu et amélioré
	2.1 Réponse rapide et courtoise	2.1.1 Répondre plus rapidement aux demandes d'information et aux besoins particuliers de la clientèle.	Déterminer les délais minimum et maximum de traitement des dossiers et établir un ordre prioritaire.	La détermination de normes quant aux délais de traitement des demandes.
2. Traitement des demandes d'information et de services	2.2 Réponse équitable aux besoins de la clientèle	2.2.1 Informer adéquatement la clientèle sur le service offert par la CRE lors des demandes impliquant le traitement de données	Définir la procédure d'accueil et de réponse aux demandes de données brutes et à leur traitement	L'établissement d'une décision institutionnelle et sa diffusion
	3. Accueil, comportement formation et information du personnel et des partenaires pour de meilleurs services aux citoyens	3.1 Formation et information destinées aux partenaires en relation avec les citoyens	3.1.1 Établir des communications plus efficaces avec les partenaires	Présenter l'institution et son rôle aux paliers municipal et scolaire de façon intégrée et complète
3.1.2 Améliorer la formation offerte aux municipalités et commissions scolaires sur le processus de délimitation des territoires électoraux.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Revoir la répartition des temps alloués lors des journées de formation de manière à favoriser le volet pratique. 2. Améliorer et uniformiser l'approche académique ainsi que les outils de formation. 3. Utiliser une cartographie uniformisée, appropriée et accessible sur supports informatiques. 4. Utiliser de façon optimale l'Internet et l'extranet afin de faciliter l'accès aux documents destinés aux partenaires. 	L'élaboration d'un nouveau concept intégré d'information et de formation et développement d'outils appropriés.
4. Consultation des citoyens et mesure de satisfaction	4.1 Attentes, priorités et degré de satisfaction de la clientèle	4.1.1 Mesurer la satisfaction et connaître davantage les attentes de la clientèle scolaire en regard du processus de délimitation des territoires électoraux	Effectuer un sondage auprès de la clientèle scolaire	La réalisation d'un sondage

Pour des services centrés sur les citoyens
«Agir avec promptitude» «Garder le citoyen informé»