



Aspects du service	Volets	Améliorations souhaitées	Moyens	Indicateurs
1. Accès et disponibilité des produits et services	1.1 Nouvelles technologies	1.1.1 Accroître l'accès à l'information via les lignes téléphoniques du Centre de renseignements durant une élection générale	Mettre en fonction la réponse vocale interactive (RVI) en tout temps lors de l'Élection générale	Durée de fonctionnement de la RVI en période électorale Nombre de capsules d'information écoutées par la clientèle Mise en place du nouveau site WEB
		1.1.2 Améliorer le contenu et la navigation du WEB pour qu'il réponde aux demandes et aux attentes de la clientèle	Implanter le nouveau site WEB	
		1.1.3 Mieux connaître la satisfaction de notre clientèle sur le site WEB	Développer un outil de rétroinformation sur le WEB	Mise en place de l'outil
	1.2 Accès aux services	1.2.1 Favoriser l'exercice du droit de vote à des clientèles qui éprouvent des difficultés à l'exercer	Proposer des modifications législatives pour favoriser l'exercice du droit de vote aux clientèles qui éprouvent des difficultés à l'exercer	Le dépôt d'une proposition
1.2.2 Offrir une meilleure accessibilité aux formulaires utilisés par les électeurs		Rendre opérationnel le volet formulaire du service québécois de changement d'adresse	Mise en opération du service	
2. Qualité, clarté et simplicité des communications avec les citoyens	2.1 Documents d'information et formulaires	2.1.1 Améliorer la qualité et la clarté des formulaires et des documents d'information destinés aux électeurs	Poursuivre l'évaluation des documents d'information et des formulaires destinés aux électeurs	Nombre de documents d'information et de formulaires évalués
3. Traitement des demandes d'information et de services	3.1 Révision et amélioration des processus	3.1.1 Améliorer le service à l'électeur dans le cadre du traitement de son dossier d'inscription à la LEP	Privilégier le contact téléphonique avec l'électeur en donnant le service jusqu'à 19 h 30 pour régler les cas problèmes Faire l'envoi d'une lettre personnalisée à l'électeur lorsqu'il est impossible d'avoir un contact téléphonique avec lui au lieu de transmettre un avis Revoir l'approche avec l'électeur en le sécurisant au regard de nos besoins d'informations confidentielles	% des dossiers traités par le DGE
			3.2 Réponse équitable aux besoins de la clientèle	3.2.1 Informer adéquatement la clientèle sur le service offert par le DGE lors des demandes impliquant le traitement de données brutes
4. Traitement des plaintes	4.1 Commentaires et plaintes	4.1.1 Améliorer le traitement des plaintes et des commentaires venant de la clientèle	Revoir le processus de réception et de gestion des plaintes Élaborer une politique des plaintes et commentaires Diffuser la politique des plaintes et commentaires	Diffusion d'une politique de plaintes et de commentaires
5. Accueil, comportement formation et information du personnel et des partenaires pour de meilleurs services aux citoyens	5.1 Approche-client	5.1.1 Améliorer les services téléphoniques avec la clientèle	Rappeler régulièrement au personnel de l'Institution l'importance de s'identifier lors de la réception d'un appel téléphonique et de mentionner le nom de leur service	Nombre de rappels effectués
			Instaurer un protocole pour les transferts et les prises d'appels	Diffusion du protocole pour les transferts d'appels
			Offrir de la formation sur le service à la clientèle à tous les nouveaux préposés aux renseignements et à tout le personnel du DGE en contact avec la clientèle	Diffusion du programme de formation
			Établir une procédure de gestion efficace des boîtes vocales	Diffusion de la procédure
	5.2 Formation et information destinées aux partenaires en relation avec les citoyens	5.2.1 Établir des communications plus efficaces avec les partenaires	Rendre polyvalents les employés du service afin de diminuer le temps de réponse téléphonique	Nombre d'employés qui ont acquis la polyvalence voulue
			Répertorier les services offerts aux clientèles ayant des besoins particuliers et identifier les besoins non couverts à la lumière des normes de service de l'OPHQ	Nombre de services couverts et non couverts
	5.3 Nouvelles technologies	5.3.1 Améliorer l'accès à l'information et aux documents destinés aux partenaires en relation avec les citoyens	Présenter l'Institution et son rôle aux paliers municipal et scolaire de façon intégrée et complète	La production d'un document et d'outils intégrés, uniformisés et complets
			Développer une approche et des outils de formation intégrés et uniformisés entre les différents secteurs administratifs	Élaboration d'un nouveau concept intégré d'information et de formation et développement d'outils appropriés
6. Consultation des citoyens et mesure de satisfaction	6.1 Politique	6.1.1 Normaliser les pratiques du DGE en matière de sondages internes et externes	Optimiser l'utilisation des nouvelles technologies pour transmettre l'information, la documentation ou effectuer la formation Rendre disponible aux PE scolaire et aux DG un ensemble de documents (outil de gestion) qui leur servira de guide pour la tenue des élections	Nombre de documents disponibles La disponibilité de l'outil de gestion
			Faciliter la production, par les candidats autorisés, des rapports de dépenses électorales scolaires	Produire une application informatisée sur CD-Rom
6.2 Attentes, priorités et degré de satisfaction de la clientèle	6.2.1 S'assurer de répondre aux besoins de la clientèle	Offrir aux DG des commissions scolaires l'accès au système informatique AFS pour faciliter la gestion des données reliées à l'autorisation et au financement des candidats	Mise en production du système AFS	
		Élaborer une politique de sondage	Diffusion de la politique de sondage	
			Mettre en place un mécanisme de cueillette d'information auprès du personnel en contact avec la clientèle pour nous faire part des besoins de celle-ci	Mise en place du mécanisme de cueillette

Plan d'amélioration des services aux citoyens

Pour des services centrés sur les citoyens

« Agir avec promptitude »
« Garder le citoyen informé »