

ENGAGEMENT

À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME DU QUÉBEC

NOTRE MISSION ET NOTRE VISION

Nommé par l'Assemblée nationale du Québec, dont il relève afin d'assurer son indépendance, le commissaire au lobbyisme a pour mission de promouvoir la transparence et la saine pratique des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales, ainsi que de faire respecter la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et le Code de déontologie des lobbyistes.

En remplissant le mandat qui lui est confié, le Commissaire au lobbyisme du Québec contribue au renforcement de la confiance du public envers les institutions publiques et les personnes qui les dirigent par son leadership et son expertise en matière d'encadrement des communications d'influence.

NOS SERVICES

LE COMMISSAIRE
AU LOBBYISME DU QUÉBEC
OFFRE PRINCIPALEMENT :

des renseignements, des avis et des conseils concernant l'application et l'interprétation de la Loi;

des brochures, des dépliants et des guides d'information;

des sessions d'information, des formations sur mesure et un outil interactif d'auto-évaluation;

un site Web donnant accès à une large gamme d'information;

des infolettres afin d'aider à la compréhension de la Loi et du Code;

le traitement des signalements et des dénonciations pour des manquements à la Loi ou au Code;

le traitement des demandes d'ordonnances de confidentialité;

le traitement des demandes d'accès.

NOS ENGAGEMENTS

GUIDÉ PAR DES VALEURS DE
TRANSPARENCE, DE CONFIANCE, DE
COHÉRENCE ET D'OBJECTIVITÉ, LE
PERSONNEL DU COMMISSAIRE AU
LOBBYISME DU QUÉBEC S'ENGAGE À :

aider le titulaire d'une charge publique à reconnaître et à bien gérer les communications d'influence dans son environnement;

donnant des réponses rapides et courtoises;

soutenir la citoyenne ou le citoyen dans l'exercice de son droit de savoir qui cherche à influencer les titulaires de charges publiques;

assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels conformément aux lois et règlements;

guider le lobbyiste dans le respect de ses obligations légales, notamment par son inscription au registre des lobbyistes et le sain exercice des activités de lobbyisme.

utilisant un langage clair dans ses communications verbales et écrites;

fournissant une information complète et précise.

LE COMMISSAIRE
AU LOBBYISME S'ENGAGE
À OFFRIR DES SERVICES
ACCESSIBLES ET DE
QUALITÉ EN :

LES DÉLAIS DE RÉPONSE

NOUS NOUS ENGAGEONS À DONNER DES RÉPONSES DANS LES DÉLAIS MAXIMUMS PRÉVUS CI-DESSOUS. NOUS VOUS INFORMERONS SI, EXCEPTIONNELLEMENT, CES DÉLAIS NE POUVAIENT PAS ÊTRE RENCONTRÉS.

DEMANDE D'INFORMATION ET ASSISTANCE-CONSEIL	Le délai pour obtenir une réponse	Le jour même ou le jour ouvrable suivant
	Le délai pour obtenir une réponse qui nécessite des recherches ou des vérifications	10 jours ouvrables
COURRIER	Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier ou par télécopieur	10 jours ouvrables
	Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier électronique	10 jours ouvrables précédé d'un accusé de réception le jour même ou le jour ouvrable suivant
PLAINTÉ OU SIGNALEMENT	Le délai pour obtenir une réponse	10 jours ouvrables pour l'envoi d'une réponse quant aux suites qui seront données. Le plaignant sera informé des conclusions dès que l'intervention sera terminée
DEMANDE D'ACCÈS	Le délai pour obtenir une réponse	20 jours (comme le prescrit la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)
DEMANDE D'ORDONNANCE DE CONFIDENTIALITÉ	Le délai pour obtenir une réponse	10 jours ouvrables une fois que tous les documents requis ont été fournis

L'ACCÈS À NOS SERVICES

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 pour nous le faire savoir.

Les plaintes seront acheminées au secrétaire général qui les traitera en toute confidentialité dans les délais prévus.

NOS BUREAUX

Commissaire au lobbyisme du Québec
70, rue Dalhousie, bureau 220
Québec (Québec) G1K 4B2
Tél.: 418 643-1959
Télééc.: 418 643-2028
Sans frais: 1 866 281-4615
commissaire@commissairelobby.qc.ca
www.commissairelobby.qc.ca

NOS HEURES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR EN :

collaborant au maintien de relations respectueuses et courtoises ;

nous donnant une information complète et précise lorsque vous faites une demande ;

nous informant de tout changement concernant votre demande ;

nous fournissant vos coordonnées précises afin que nous puissions faire le suivi.

LE SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus relativement à ces engagements dans le rapport d'activité du Commissaire au lobbyisme qui peut être consulté sur notre site Web au www.commissairelobby.qc.ca