

POLITIQUE INTERNE

AOÛT 2022

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Direction du financement politique et des affaires juridiques



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Sujet	3
Contexte	3
Champ d'application	3
Énoncé de la politique	4
Objectifs de la politique	4
Cadre juridique ou cadre de référence	5
Documents connexes	5
Principes directeurs	5
Rôles et responsabilités	7
Définitions	10
Adoption et révision	10
Révision de la politique	10
Historique	11

INTRODUCTION

Sujet

Élections Québec et la Commission de la représentation électorale (CRE) ont des missions complémentaires : d'un côté, garantir un système électoral efficace et intègre aux citoyens ; de l'autre, assurer une représentation juste et équitable à la population. La présente politique a pour objectif d'encadrer le traitement des plaintes qui sont adressées à Élections Québec et à la CRE.

Contexte

Dans leur *Déclaration commune de services aux citoyens*, Élections Québec et la CRE s'engagent à fournir des services de qualité qui répondent aux besoins et aux attentes des citoyens. Cet engagement entraîne la possibilité, pour les citoyens insatisfaits, de formuler des plaintes et, le cas échéant, d'obtenir satisfaction quant à leur conclusion. Élections Québec et la CRE rendent compte des plaintes de service qu'elles ont reçues dans leur rapport annuel de gestion.

En outre, conformément à l'article 542 de la *Loi électorale*, le directeur général des élections fait état des plaintes reçues relativement à l'application de la *Loi* et de leur traitement.

Champ d'application

La présente politique s'applique à toute plainte, écrite ou verbale, adressée à Élections Québec ou à la CRE. Elle engage tous les membres du personnel, le personnel électoral et toute autre personne agissant sous l'autorité du directeur général des élections.

Elle ne s'applique pas aux commentaires adressés à Élections Québec ni à la ligne de dénonciation sur le financement politique. Toutefois, une plainte liée au financement des partis politiques peut également être déposée en fonction de la présente politique.

Objectifs de la politique

La politique vise les objectifs suivants :

- Définir la notion de plainte;
- Encadrer et uniformiser le traitement des plaintes à Élections Québec et à la CRE, tant en matière de service offert aux citoyens qu'en matière d'application des lois électorales sur lesquelles le directeur général des élections a compétence;
- Assurer le traitement équitable de toute plainte formulée par les citoyens;
- Préciser les engagements et les normes de service des deux institutions en la matière de même que les modalités de reddition de comptes;
- Décrire les rôles et responsabilités de chaque partie prenante;
- S'inscrire dans une démarche continue d'amélioration des services;
- Maintenir une relation de confiance avec les citoyens;
- Favoriser le perfectionnement du processus électoral;
- Améliorer la perception des services publics;
- Consolider l'appui de la population en lui expliquant mieux le rôle et les responsabilités d'Élections Québec et de la CRE;
- Assurer la confidentialité des renseignements et des informations transmises par rapport aux plaintes formulées.

Cadre juridique ou cadre de référence

En vertu des pouvoirs qui lui sont confiés, le directeur général des élections peut recevoir des plaintes et faire enquête, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, sur l'application de la *Loi électorale* (RLRQ, c. E-3.3, art. 491), de la *Loi sur la consultation populaire* (RLRQ, c. C-64.1, art. 43) de même que de certains chapitres de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* (RLRQ, c. E-2.2, art. 90.1) et de la *Loi sur les élections scolaires visant certains membres des conseils d'administration des centres de services scolaires anglophones* (RLRQ, c. E-2.3, art. 30.4). De plus, le directeur général des élections peut intenter des poursuites pénales liées à toute infraction énoncée dans ces lois¹.

Documents connexes

- Déclaration commune de services aux citoyens
- Rapports annuels de gestion
- Politique sur la gestion des renseignements personnels

Principes directeurs

Élections Québec souhaite avoir des échanges harmonieux, constructifs et respectueux avec sa clientèle. Elle se réserve le droit de ne pas donner suite à une plainte qui contient des propos inappropriés².

- Le traitement des plaintes reflète les engagements formulés par Élections Québec et par la CRE dans leur *Déclaration commune de services aux citoyens*. Ces institutions s'engagent à être attentives aux insatisfactions exprimées par les citoyens de même qu'aux infractions qu'ils peuvent dénoncer. Elles veillent à ce que leurs droits électoraux soient protégés.
- Dans le cadre de la réception et du traitement des plaintes, les membres du personnel font preuve de courtoisie et de respect afin que les citoyens puissent s'exprimer en toute confiance. Le personnel aide les citoyens à formuler clairement l'objet de leur insatisfaction.

1. *Loi électorale*, article 569; *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*, article 647; *Loi sur les élections scolaires visant certains membres des conseils d'administration des centres de services scolaires anglophones*, article 223.3.

2. Consulter la section « Nétiquette » du site Web d'Élections Québec pour plus d'information à ce sujet.

- Les plaintes sont traitées de façon confidentielle avec célérité, impartialité et rigueur. La transparence et le dialogue sont favorisés en vue d'accroître la qualité des services et, ultimement, celle du processus électoral. L'institution s'engage à assurer la protection des renseignements personnels tout au long du processus.
- Les informations recueillies lors du traitement d'une plainte sont communiquées uniquement au personnel devant les recevoir, si elles sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, et sont conservées et détruites conformément au calendrier de conservation.
- Dans un esprit de transparence et de dialogue, Élections Québec et la CRE s'assurent, à la suite d'une première insatisfaction exprimée par un citoyen, de tout mettre en œuvre afin de remédier à la situation dénoncée ou déplorée. Si l'insatisfaction du citoyen persiste, il est invité à porter plainte de façon formelle selon les modalités décrites dans la présente politique.
- Les citoyens peuvent s'adresser au centre de renseignements d'Élections Québec pour déposer leur plainte. Les plaintes sont formulées par écrit, de préférence, mais elles peuvent également être verbales. L'information doit être la plus complète et la plus précise possible pour que le traitement soit efficace.
- Toutes les plaintes sont transmises au bureau des plaintes d'Élections Québec. Le bureau des plaintes s'assure qu'une personne qualifiée analyse chaque plainte reçue dans un délai raisonnable et qu'un suivi approprié y est donné en fonction de sa nature et de son contenu. Dans le cadre du traitement de la plainte, des informations supplémentaires peuvent être demandées au citoyen afin de lui répondre adéquatement ou d'entreprendre les actions appropriées.
- Une réponse écrite est envoyée au citoyen lorsque le traitement de sa plainte est terminé. Cette réponse l'informe de l'issue de sa plainte et lui fournit, au besoin, de l'information sur le sujet. Le bureau des plaintes se réserve le droit de ne pas répondre à des demandes subséquentes en l'absence d'éléments nouveaux.
- La citoyenne ou le citoyen qui dépose une plainte relative à l'application des lois électorales peut s'informer en tout temps du cheminement de sa plainte auprès du bureau des plaintes. Aucun délai ne peut cependant être fixé au préalable, compte tenu du traitement souvent plus complexe associé à ce type de plainte, qui peut mener à des enquêtes, voire à des poursuites.
- Le fait d'être en désaccord avec le traitement d'une plainte relative à l'application des lois électorales ne peut pas constituer un motif de plainte. Élections Québec ou la CRE peut donc décider de ne pas donner suite à toute autre correspondance du citoyen portant sur le même thème.
- À la suite d'une plainte de service, Élections Québec et la CRE s'engagent à respecter le délai de réponse indiqué dans leur *Déclaration commune de services aux citoyens*.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Directeur général des élections

Le directeur général des élections doit :

- Approuver la Politique de traitement des plaintes.

Comité de direction

Le comité de direction doit :

- Valider la Politique de traitement des plaintes.

Centre de renseignements

Le centre de renseignements a diverses responsabilités dans le cadre de la présente politique :

- Assister les citoyens qui souhaitent porter plainte par téléphone en s'assurant de recueillir tous les renseignements utiles au traitement de leur plainte ;
- Recevoir les plaintes qui ne sont pas acheminées par le formulaire en ligne ou par courrier (les plaintes reçues par téléphone ou par courriel) ;
- Transmettre les plaintes qu'il reçoit au Bureau des plaintes.

Bureau des plaintes

Le bureau des plaintes a les responsabilités suivantes :

- Assurer l'application cohérente de la présente politique ;
- Traiter toutes les plaintes déposées auprès d'Élections Québec ou de la CRE et en examiner le bien-fondé ;
- Voir au bon fonctionnement du processus de traitement des plaintes, de leur réception à leur conclusion ;
- Communiquer, au besoin, avec les citoyens pour obtenir de l'information supplémentaire ;
- Transmettre les plaintes aux directions concernées lorsque leur intervention ou leur soutien est requis ;
- Diriger le citoyen vers le ministère ou l'organisme concerné si la plainte ne concerne pas l'une des deux institutions ;

- Informer les citoyens par écrit de la conclusion de leur plainte ;
- Transmettre au Secrétariat général toute plainte de service qu'un citoyen dépose à la suite d'une insatisfaction quant au traitement accordé à sa plainte de service initiale ;
- Assurer la protection des renseignements personnels et la confidentialité des informations liées à la plainte ;
- Répertorier les plaintes, en assurer la compilation et produire un bilan pour le rapport annuel de gestion ;
- Formuler, à la lumière du bilan annuel, au besoin, des propositions au comité de direction en vue d'améliorer ou d'adapter les lois, les pratiques et les services d'Élections Québec ou de la CRE.

Directions

Les directions appuient le bureau des plaintes. Dans ce contexte, elles doivent :

- Recevoir et transmettre toute plainte qu'elles reçoivent au bureau des plaintes ;
- Désigner les répondants de leur direction qui appuieront le bureau des plaintes ;
- Assurer le traitement des plaintes de service concernant leur direction ;
- Soutenir le bureau des plaintes dans le traitement des plaintes qui les concernent en fournissant l'information pertinente et en participant à la recherche de solutions équitables et satisfaisantes à apporter aux cas soumis ;
- Collaborer, au besoin, à la préparation de réponses écrites qui seront transmises aux citoyens ;
- Adopter, le cas échéant, les mesures appropriées pour éviter que les situations dénoncées ou déplorées ne se reproduisent ;
- Assurer la confidentialité des plaintes ainsi que la protection des renseignements personnels qu'elles contiennent et ne les transmettre qu'aux personnes en ayant besoin pour l'exercice de leurs fonctions.

Secrétariat général

- En plus des responsabilités confiées aux autres directions, le Secrétariat général exerce les responsabilités suivantes en matière de plaintes de service :
- Représenter les citoyens qui sont insatisfaits du traitement de la plainte de service initiale qu'ils ont soumise au directeur général des élections ou à la CRE en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent les services auxquels ils ont droit ;
- Informer les citoyens par écrit de la conclusion de leur deuxième plainte de service et transmettre une copie de leur réponse au bureau des plaintes pour son bilan annuel.

Équipe de la stratégie numérique

En plus des responsabilités confiées aux autres directions, les membres de la Direction des communications et des affaires publiques qui assurent la gestion des médias sociaux et les interactions des citoyens doivent :

- Diriger le citoyen qui se manifeste sur les réseaux sociaux vers les canaux appropriés pour formuler sa plainte.

Citoyens

La clientèle externe a les responsabilités suivantes :

- Utiliser un langage respectueux envers Élections Québec, la CRE et leur personnel ;
- Communiquer l'information la plus précise possible par rapport à la plainte qu'elle formule ;
- Donner suite aux demandes d'information transmise par le bureau des plaintes, le cas échéant.

DÉFINITIONS

Plainte de service

Insatisfaction exprimée par un citoyen relativement à la qualité des services rendus par Élections Québec ou par la CRE, notamment par rapport aux engagements qu'elles ont pris dans leur *Déclaration commune de services aux citoyens*, ou relativement au traitement accordé à la plainte initiale qu'il a soumise au directeur général des élections ou à la CRE. La plainte peut également viser une décision administrative, un comportement ou une pratique.

Plainte relative à l'application des lois électorales

Insatisfaction exprimée par un citoyen quant à l'application des lois ou des chapitres de lois sur lesquels le directeur général des élections a compétence ainsi que des règlements et directives qui en découlent. Le signalement d'une infraction potentielle à ces lois constitue également une plainte au sens de la présente politique.

Formulaire en ligne

Formulaire Web permettant aux citoyens de transmettre des plaintes et, le cas échéant, des pièces justificatives de façon sécuritaire à partir du site Web d'Élections Québec. Le formulaire de plainte en ligne est le moyen privilégié pour la transmission de plaintes complètes et précises.

Dans le cadre de la présente politique, toute personne (électrice, électeur, personne morale, personne candidate, parti politique, syndicat, association, etc.) qui s'adresse à Élections Québec pour déposer une plainte est considérée comme un citoyen.

ADOPTION ET RÉVISION

Révision de la politique

La présente politique fera l'objet d'une révision tous les cinq ans à compter de sa date d'adoption.

HISTORIQUE

Description du changement	Approuvé par	Date du changement	Prochaine révision
Révision de la version DGE-6406 (15-08) de la Politique de traitement des plaintes. La nouvelle version entre en vigueur à la date de son approbation.	Directeur général des élections	2022-08-02	2027-08-02