



# Politique de traitement des plaintes

En vigueur le 1<sup>er</sup> août 2015

## Responsable de l'application de la politique

Direction des affaires juridiques

## Coordination de l'édition

Annie Bilodeau

## Conception graphique et mise en page

Karine Potvin

## Révision linguistique

Jonathan Aubin

## Date de parution

Août 2015

## Éditeur

Directeur général des élections du Québec

3460, rue de La Pérade, Québec (Québec) G1X 3Y5

Téléphone : 418 528-0422

Téléphone sans frais : 1 888 ÉLECTION (1 888 353-2846)

Site web : [electionsquebec.qc.ca](http://electionsquebec.qc.ca)

Le Directeur général des élections du Québec contribue à la préservation de l'environnement en imprimant les pages blanches de ce document sur du papier contenant des fibres recyclées.



50 %



EcoLogo



FSC



© Directeur général des élections du Québec, 2015

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-74905-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-74907-3 (version PDF)

# Table des matières

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. Introduction .....              | 5  |
| 2. Objectifs de la politique ..... | 6  |
| 3. Champ d'application.....        | 7  |
| 4. Engagements.....                | 8  |
| 5. Normes de services.....         | 9  |
| 6. Reddition de comptes.....       | 11 |
| 7. Rôles et responsabilités.....   | 12 |



# 1

## Introduction

Le Directeur général des élections (DGE) et la Commission de la représentation électorale (CRE) ont pour mission respective de garantir aux citoyens un système électoral efficace et intègre, et d'assurer à la population une représentation juste et équitable. Pour ce faire, l'avis des citoyens sur les expériences qu'ils ont vécues dans leurs rapports avec ces institutions constitue une source d'information privilégiée.

Dans leur Déclaration commune de services aux citoyens, le DGE et la CRE s'engagent à fournir des services de qualité, qui répondent aux besoins et aux attentes des citoyens. Le corollaire de cet engagement implique la possibilité pour les citoyens insatisfaits de formuler des plaintes et, le cas échéant, d'obtenir satisfaction quant à leur conclusion.

Le DGE, en vertu des pouvoirs qui lui sont confiés, peut également recevoir des plaintes en lien avec l'application des lois électorales. En effet, le DGE peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, faire enquête sur l'application de la Loi électorale (RLRQ, c. E-3.3, art. 491) et de la Loi sur la consultation populaire (RLRQ, c. C-64.1, art. 43) de même que sur l'application 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 (RLRQ, c. E-2.3, art. 30.4). De plus, le DGE peut intenter des poursuites pénales pour toute infraction énoncée dans ces lois (LE, art. 569, LERM, art. 647 et LES, art. 223.3).

# 2

## Objectifs de la politique

La présente politique vise à encadrer et à uniformiser le traitement des plaintes au DGE et à la CRE, tant en matière de services offerts aux citoyens qu'en matière d'application des lois électorales pour lesquelles le DGE a compétence. Elle a également pour objet d'assurer qu'un traitement équitable est accordé à toute plainte formulée par les citoyens.

La politique définit la notion de plainte, précise les engagements et les normes de service des institutions en la matière de même que les modalités de reddition de comptes, et décrit les rôles et responsabilités de chaque partie prenante.

La politique s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration des services. Elle a pour but le maintien d'une relation de confiance avec les citoyens et, ultimement, le perfectionnement du processus électoral.

Elle vise enfin à favoriser une meilleure perception des services publics et à consolider l'appui de la population par une plus grande connaissance du rôle et des responsabilités du DGE et de la CRE.

# 3

## Champ d'application

La présente politique s'applique à toute plainte, écrite ou verbale, adressée au DGE ou à la CRE. Elle engage tous les membres du personnel, le personnel électoral ou toute autre personne agissant sous l'autorité du DGE.

Aux fins de cette politique, la notion de plainte revêt deux significations distinctes :

### **1. PLAINE DE SERVICE**

Une plainte de service est l'expression d'une insatisfaction formulée par un citoyen relativement à la qualité des services rendus par le DGE ou par la CRE, notamment en lien avec les engagements pris dans leur Déclaration commune de services aux citoyens. La plainte peut également viser une décision administrative prise par l'un des intervenants mentionnés précédemment, un comportement ou une pratique.

### **2. PLAINE RELATIVE À L'APPLICATION DES LOIS ÉLECTORALES**

Le second type de plainte fait référence à toute insatisfaction exprimée par un citoyen quant à l'application des lois ou des chapitres de lois pour lesquels le DGE 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.

### **EXCLUSION**

Les renseignements fournis au moyen de la Ligne dénonciation sur un fait ou une situation irrégulière concernant le financement des partis politiques ne sont pas considérés comme des plaintes aux fins de la présente politique et en sont, par conséquent, exclus. La teneur de certains de ces renseignements exige un traitement particulier, permettant aux citoyens qui le souhaitent de garder l'anonymat.

# 4

## Engagements

Le traitement des plaintes au DGE et à la CRE reflète les engagements formulés par les institutions dans leur Déclaration commune de services aux citoyens.

Ainsi, les institutions s'engagent à être attentives aux insatisfactions exprimées par les citoyens de même qu'aux infractions qu'ils pourraient dénoncer. Elles veillent à ce que leurs droits électoraux soient protégés.

Dans la réception et le traitement des plaintes, les membres du personnel se montrent aimables, courtois et respectueux afin que les citoyens puissent s'exprimer en toute confiance. Ils les aident à formuler clairement l'objet de leur insatisfaction.

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.

Dans ce même esprit de transparence et de dialogue, le DGE 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.



# 5

## Normes de services

### **1. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Les citoyens doivent s'adresser au Centre de renseignements du DGE pour déposer leur plainte. Les plaintes sont formulées de préférence par écrit, mais il est également possible de le faire verbalement. Pour en assurer un traitement efficace, il est essentiel que l'information soit la plus complète et la plus précise possible. En outre, une plainte ne peut être anonyme, à moins d'un cas particulier.

### **2. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

Toutes les plaintes sont acheminées au Bureau des plaintes du DGE. Le Bureau voit à ce qu'une personne qualifiée analyse chaque plainte reçue dans un délai raisonnable et qu'un suivi approprié lui soit donné, en fonction de sa nature et de son contenu, en respect des principes de confidentialité, d'impartialité et de rigueur énoncés précédemment. Il est possible, dans le cadre de cette opération, que des informations supplémentaires soient demandées au citoyen afin de répondre adéquatement à sa plainte ou d'entreprendre les actions appropriées.

### **3. CONCLUSION DE LA PLAINTÉ**

Une réponse claire et complète est acheminée au citoyen par écrit une fois le traitement de sa plainte terminé. Cette réponse l'informe de l'issue de sa plainte et lui fournit au besoin de l'information sur le sujet.

Le fait d'être en désaccord avec une décision rendue dans le cas d'une plainte relative à l'application des lois électorales ne peut constituer un motif de plainte. Ainsi, il peut être décidé de ne pas donner suite à toute autre correspondance du citoyen portant sur le même thème.

### **4. DÉLAIS**

Lorsqu'une plainte est acheminée au DGE ou à la CRE par écrit, un accusé de réception est transmis au citoyen au plus tard le jour ouvrable suivant. Lorsqu'un citoyen désire porter plainte verbalement, il est rappelé au plus tard le jour ouvrable suivant.

Pour les plaintes de service, le DGE et la CRE s'engagent à respecter un délai de réponse de 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Ce délai peut toutefois être modifié en période électorale compte tenu des exigences de la situation. Dans ce contexte, le citoyen sera informé des délais applicables.

Pour les plaintes relatives à l'application des lois électorales, le citoyen peut s'informer en tout temps du cheminement de sa plainte auprès de la personne qui aura pris contact avec lui. Aucun délai ne peut cependant être fixé au préalable compte tenu du traitement souvent plus complexe associé à ce type de plaintes et du fait qu'elles peuvent mener à des enquêtes, voire à des poursuites.

# 6

## Reddition de comptes

En accord avec leur Déclaration commune de services aux citoyens, le DGE et la CRE rendent compte des plaintes de service reçues dans leur rapport annuel de gestion.

Conformément à l'article 542 de la Loi électorale, le DGE fait également état des plaintes reçues relativement à l'application de la loi, et de leur traitement.

# 7

## Rôles et responsabilités

Le DGE et la CRE adoptent la présente politique et y apportent, le cas échéant, les modifications nécessaires de même qu'aux politiques et directives afférentes, notamment la Déclaration commune de services aux citoyens.

### **CENTRE DE RENSEIGNEMENTS**

Le Centre de renseignements est responsable de la réception des plaintes :

- Il assiste les citoyens qui désirent porter plainte par téléphone en s'assurant de recueillir tous les renseignements utiles au traitement de leur plainte;
- Il achemine les plaintes au Bureau des plaintes.

Lorsqu'une plainte téléphonique concerne un membre du personnel du Centre de renseignements, cet appel est automatiquement transféré au directeur du centre.

### **BUREAU DES PLAINTES**

Relevant de la Direction des affaires juridiques du DGE, le Bureau des plaintes est créé afin d'assurer l'application cohérente de la présente politique. Il voit au bon fonctionnement du processus de traitement des plaintes, de leur réception à leur conclusion. À ce titre, il exerce les responsabilités suivantes :

- Il traite toutes les plaintes déposées auprès du DGE ou de la CRE et en examine le bien-fondé. Si la plainte ne concerne pas l'une des deux institutions, il dirige le citoyen vers le ministère ou l'organisme concerné;
- Il assure le traitement de chacune de ces plaintes : au besoin, il communique avec les citoyens pour obtenir de l'information supplémentaire et il achemine les plaintes aux directions concernées, lorsque leur intervention est requise;

- Il informe les citoyens de la conclusion de leur plainte par écrit;
- Il transmet au Secrétariat général toute plainte de service qu'un citoyen dépose à la suite d'une insatisfaction quant au traitement accordé à sa plainte initiale;
- Il répertorie et assure la compilation des plaintes. Il produit également un bilan pour le rapport annuel de gestion;
- À la lumière du bilan annuel, il formule, le cas échéant, des propositions au comité de direction en vue d'améliorer ou d'adapter les lois, les pratiques et les services du DGE ou de la CRE.

## **DIRECTIONS**

Les directions sont en appui au Bureau des plaintes, lorsque les plaintes traitées les concernent. À ce titre, elles exercent les responsabilités suivantes :

- Elles soutiennent 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;
- Elles collaborent à la préparation des réponses écrites acheminées aux citoyens;
- Le cas échéant, elles adoptent les mesures appropriées pour éviter que les situations dénoncées ou déplorées ne se reproduisent.

## **SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

En plus des responsabilités confiées aux autres directions, le Secrétariat général exerce également les responsabilités suivantes en matière de plaintes de service :

- Il représente les citoyens qui sont insatisfaits du traitement accordé à leur plainte de service initiale devant le DGE ou la CRE en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent les services auxquels ils ont droit;
- Il informe par écrit les citoyens de la conclusion de leur deuxième plainte et achemine une copie de la réponse au Bureau des plaintes pour son bilan annuel.

