

Pièce P-46

Programme d'accueil et de fidélisation des clients
et partenaires de la Direction du financement des
partis politiques – 17 janvier 2010

**PROGRAMME D'ACCUEIL ET DE FIDÉLISATION
DES CLIENTS ET PARTENAIRES DE LA DIRECTION DU
FINANCEMENT DES PARTIS POLITIQUES**

Le 17 janvier 2010

CHAMP D'APPLICATION

Ce programme d'accueil et de fidélisation s'adresse à tous les clients (entités politiques autorisées) et partenaires de la Direction du financement des partis politiques (DFPP).

Les clients (entités politiques autorisées) sont :

- Les partis politiques, leurs instances et leurs représentants et agents officiels, chefs, délégués, adjoints, dirigeants, solliciteurs et vérificateurs au niveau provincial et municipal
- Les candidats indépendants autorisés au provincial, municipal et scolaire
- Les députés indépendants autorisés au provincial

Les partenaires sont :

- Les trésoriers des municipalités
- Les directeurs généraux des commissions scolaires
- Les présidents d'élections

PRÉAMBULE

La DFPP remplit deux rôles majeurs au sein du DGE. Elle a un rôle de contrôleur et vérificateur à l'égard des acteurs de la politique québécoise en matière de financement et aussi un rôle d'éducateur auprès de ses clients et partenaires. C'est dans l'optique de mieux remplir ce dernier rôle que la DFPP a élaboré ce programme d'accueil et de fidélisation. Il importe que ses clients et partenaires se sentent rapidement à l'aise dans le rôle qu'ils occupent et maintiennent les acquis afin d'acquitter de façon optimale leurs responsabilités au regard des lois électorales et des règles relatives à l'autorisation et au financement qui en découlent.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

La DFPP vise à accroître les connaissances de ses clients et partenaires concernant l'autorisation et le financement et à offrir de meilleurs outils pour y arriver. Le programme d'accueil constitue l'un de ces outils qui permettra aux nouvelles entités politiques autorisées de se familiariser plus rapidement avec la DFPP et les différentes règles et procédures à suivre dans le cadre de leurs nouvelles responsabilités. Le programme de fidélisation, quant à lui, vise à permettre à tous nos clients et partenaires de maintenir les acquis concernant l'apprentissage de leur rôle, des règles et de leurs responsabilités entourant l'autorisation et le financement. Il vise aussi à les informer sur une base régulière des dossiers importants sur le financement et à entretenir un contact direct avec eux.

Plus spécifiquement, les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Faciliter et favoriser une bonne intégration des représentants de partis politiques dans leurs nouvelles responsabilités.
- Démontrer aux représentants de partis politiques la volonté de la DFPP de les aider dans leurs nouvelles responsabilités.
- Sensibiliser les représentants de partis politiques à l'importance que représente le mandat nouvellement accepté de leur part.
- Permettre aux clients et partenaires d'obtenir les réponses à leurs interrogations et d'avoir accès à l'information pertinente et souhaitée.
- Offrir et expliquer les outils de support à la tâche que la DFPP met à la disposition de ses clients et partenaires.

DESCRIPTION DU PROGRAMME D'ACCUEIL

1. Déclenchement

Le programme d'accueil est déclenché à partir de l'une des situations suivantes :

Pour les clients (entités politiques autorisées) :

- À partir d'une demande de réservation de nom pour un nouveau parti politique

Note : Afin de s'assurer du sérieux de la demande et favoriser un accompagnement direct avec le client, on enlèvera le formulaire disponible sur le site web et on indiquera le numéro de téléphone du Service du registre des entités politiques autorisées pour que la personne intéressée puisse obtenir de l'information et les formulaires requis.

- À partir d'une demande d'autorisation comme :
 - Nouveau parti politique
 - Candidat indépendant autorisé
 - Député indépendant autorisé

Note : Afin de s'assurer du sérieux de la demande et favoriser un accompagnement direct avec le client, on enlèvera le formulaire disponible sur le site web et on indiquera le numéro de téléphone du Service du registre des entités politiques autorisées pour que la personne intéressée puisse obtenir de l'information et les formulaires requis.

- À partir d'une nouvelle nomination à titre de :
 - Chef d'un parti politique
 - Représentant officiel d'un parti politique
 - Agent officiel
 - Délégué, adjoint, dirigeant, solliciteur ou vérificateur de partis politiques

Pour les partenaires :

- À partir de la nomination d'un nouveau trésorier ou directeur général.
- Lors de la tenue d'un événement partiel ou général.

2. Accompagnement

Au cœur du programme d'accueil, on retrouve l'accompagnement qui s'effectuera par l'entremise de correspondances écrites et de contacts téléphoniques.

Pour les clients :

Les correspondances écrites seront privilégiées pour l'ensemble de la clientèle sauf pour un **nouveau parti politique** ou la nomination d'un **nouveau représentant officiel** pour qui nous assurerons, en plus, un accompagnement téléphonique.

Pour un nouveau parti ou pour la nomination d'un nouveau représentant officiel, quatre contacts téléphoniques sont prévus :

Premier contact téléphonique

Le premier contact téléphonique est assuré par le Service du registre des entités politiques autorisées et services conseils et vise essentiellement à :

- Donner un bref aperçu de la DFPP, le rôle du REPAQ
- Donner une brève explication sur l'autorisation
- Annoncer l'envoi, par courrier, d'une boîte à outils

Deuxième contact téléphonique

Le deuxième contact téléphonique a lieu une semaine après l'envoi de la boîte à outils et est assuré par le Service du registre des entités politiques autorisées et services conseils et vise essentiellement à :

- S'assurer que le client a reçu sa boîte à outils
- Indiquer au client que nous sommes disponibles à répondre à ses interrogations concernant la trousse reçue
- Indiquer au client les principaux documents à signer et à nous retourner

Troisième et quatrième contacts téléphoniques

Le troisième contact téléphonique a lieu une fois que le nouveau parti politique a été autorisé. Il est assuré par le registre des entités politiques autorisé pour lui annoncer son autorisation. Le quatrième contact est assuré par le Service de la coordination et vérification en financement politique et vise essentiellement à :

- S'assurer que le RO comprend bien son rôle et ses responsabilités
- Indiquer au RO les principales actions à faire dans la prochaine année en termes de production de rapports et d'outils disponibles pour les réaliser
- Identifier les besoins de formation

Pour les partenaires :

Trésoriers des municipalités et Directeurs généraux des commissions scolaires

Les correspondances écrites actuelles sont maintenues avec l'envoi du manuel du trésorier et du manuel du directeur général.

Présidents d'élection

Les correspondances écrites actuelles sont maintenues avec l'envoi du matériel requis lors d'un événement.

3. Boîte à outils

Quelques boîtes à outils seront disponibles. L'une contiendra toute l'information nécessaire concernant la réservation d'une dénomination et la demande d'autorisation d'un parti politique. Deux autres contiendront l'ensemble des formulaires ou guides pertinents à l'exercice des fonctions de chef, représentant officiel d'un parti ou dirigeant au niveau provincial et au niveau municipal.

Clients	Contexte	Palier	Détail du contenu des boîtes à outils
Chef / RO	Lors d'une demande de réservation de nom et/ou demande d'autorisation	Municipal / provincial	1) Guide « Réserver une dénomination » 2) Guide « Présenter une demande d'autorisation »
Chef / RO / Dirigeant	Lors d'une nouvelle autorisation de parti ou de la nomination d'un nouveau chef et/ou représentant officiel et/ou dirigeant	Provincial	1) Guide « REPAQ » 2) Sommaire des responsabilités 3) Manuel du représentant officiel 4) Signet plastifié sur l'information et les applications web disponibles 5) Extraits de loi 6) Dépliants pour les sollicitants
		Municipal	1) Guide « REPAQ » 2) Aide-mémoire « Le chef d'un parti politique autorisé » 3) Guide du représentant officiel d'un parti politique autorisé 4) Formulaire de consentement 5) Signet plastifié sur l'information et les applications web disponibles 6) Extraits de loi 7) Guide de l'utilisateur RCM (au RO seulement) 8) Dépliants pour les sollicitants

Les boîtes à outils seront disponibles en format papier dans une pochette plastifiée transparente. On retrouvera tous les outils dans les sections « Candidats et partis » et « Agents et représentants officiels » du site web du DGE. Dans un deuxième temps, on pourra évaluer la pertinence de les déposer sur un extranet dédié aux entités politiques autorisées si cette orientation est prise étant donné que le développement d'un extranet sécurisé représente à lui seul un projet en soi.

Extranet dédié aux entités politiques
<p>Pour y déposer la boîte à outils des représentants et permettre la mise à jour du REPAQ</p> <p>Diverses présentations possibles de l'information utile au RO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une arborescence adaptée aux besoins des entités politiques - En fonction d'un calendrier/échéancier dynamique <p>Accès à diverses applications webs pour l'entité politique (rapport de dépenses électorales, rapports financiers, état des contributions, mise à jour du REPAQ)</p> <p>Archives du « Financement politique en bref » et abonnement en ligne</p> <p>Possibilité future de faire des mises à jour au REPAQ</p> <p>Possibilité future d'offrir de l'information spécifique à une entité politique (liste des donateurs dans le cadre du PL114)</p> <p>Possibilité de faire des liens dans les courriels vers cet extranet</p> <p>L'information est toujours à jour !</p> <p>Permettrait d'épurer le site web grand public du DGE</p>

4. Contrôle et suivi

Afin d'assurer le contrôle et suivi du programme d'accueil, un tableau de suivi sera mis en place. Celui-ci sera disponible pour l'ensemble des intervenants sur le répertoire G\ : financement.

DESCRIPTION DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION

Afin de fidéliser notre clientèle, la DFPP offrira l'abonnement au bulletin électronique d'information (infolettre) « *Le financement politique en bref* ».

Infolettre «*Le financement politique en bref*»

« *L'utilisation d'infolettres est aujourd'hui très répandue, 69% des utilisateurs attendent avec impatience au moins une infolettre, et la plupart d'entre eux ont intégré la lecture d'infolettres comme part de leur routine quotidienne.* » (Adviso le 18 juin 2009)

Selon la firme Adviso, au Canada, 80% des internautes sont abonnés à au moins une infolettre.

Avantages

Les avantages de l'envoi d'un bulletin électronique périodique:

- Communication directe afin d'informer notre clientèle à peu de frais
- Permet à notre clientèle d'apprendre des choses qu'ils n'auraient pas su autrement (information continue)
- Fidélise notre clientèle par un contrat de confiance lecteur-entreprise

En fait, selon l'étude *E-mail Newsletter Usability* de Amy Schade et Jakob Nielson c'est ce dernier point qui est mis en valeur dans l'utilisation de l'infolettre. *En effet, contrairement au site Internet de la compagnie, qui est perçu comme plus distant, l'utilisateur reçoit l'infolettre directement dans sa boîte courriel. Ce message touche ainsi une sphère plus personnelle, et le lecteur réagit beaucoup plus émotionnellement à une infolettre qu'à un site web.* (Adviso le 18 juin 2009)

Bonnes pratiques ergonomiques

Toutes les bonnes pratiques ergonomiques pour les infolettres sont détaillées dans deux articles publiés par la firme Adviso en juin et juillet 2009 aux adresses suivantes :

<http://www.adviso.ca/blog/2009/06/18/bonnes-pratiques-ergonomiques-pour-les-infolettres-1-de-2-4-points-a-retenir-de-mail-newsletter-usability/>

<http://www.adviso.ca/blog/2009/07/02/bonnes-pratiques-ergonomiques-pour-les-infolettres-2-de-2-12-bonnes-pratiques/>

Essentiellement, pour la DFPP, il faut retenir les conclusions suivantes : garder ça simple, rendre le contenu facilement *balayable* par le lecteur, ne pas cacher le lien pour se désabonner, rester transparent et offrir un contenu de qualité.

Clientèle visée

La clientèle visée par l'envoi d'infolettres est essentiellement les entités politiques autorisées et leurs dirigeants ainsi que nos partenaires municipaux.

Stratégie d'abonnement et de désabonnement

Il a été convenu d'abonner d'office nos partenaires ainsi que les représentants et dirigeants des entités politiques autorisées pour lesquels nous aurons obtenu les adresses courriel.

Afin de rejoindre le maximum de futurs lecteurs, dans le site web du DGE, à la section « Agents et représentants officiels », nous ajouterons l'item « Infolettre ». Dans cette section, on y déposera toutes les infolettres et un processus simple d'abonnement sera disponible pour le lecteur (voir annexe 2).

Le désabonnement par le lecteur pourra se faire de façon simple et rapide afin d'éviter que le bulletin soit classé comme *spam*.

Le contenu (voir l'illustration en page suivante)

Les études suggèrent que le contenu doit être bref et « *balayable* » rapidement. L'information doit être intéressante et d'actualité. En fait, on doit apprendre quelque chose au lecteur.

Pour l'infolettre « *Le financement politique en bref* », nous diffuserons deux bulletins distincts. L'un s'adressant à la clientèle du palier provincial et l'autre à celle du palier municipal. Nous indiquerons à gauche une liste des sujets couverts par le numéro. Le lecteur pourra ainsi repérer rapidement ceux qui sont susceptibles de l'intéresser.

Au niveau des articles d'information, ceux-ci seront brefs mais un lien vers un article plus approfondi pourra être ajouté.

Finalement, nous indiquerons une adresse courriel pour permettre au lecteur de nous envoyer des questions ou commentaires et un mécanisme de désabonnement sera prévu.

Comité de rédaction

Deux mois à l'avance d'une publication, un comité de rédaction se réunira afin de déterminer le contenu du prochain numéro et le rédiger. Un processus de validation des contenus sera mis en place.

Prototype d'une infolettre

Bulletin électronique de mai - Windows Internet Explorer

http://www.bulletinsanciens.uottawa.ca/anciens/View.aspx?id=198519#article533448



**LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC**

Le financement politique en bref

Au niveau municipal

Novembre 2010

Dans ce numéro

Nouvelles en bref

Mot du Directeur

Nouvelles en bref

Le ministre responsable de la réforme des institutions démocratiques a déposé 5 projets de loi à l'Assemblée nationale

PL113 - Loi anti-prête-noms en matière de contributions électorales détails

PL114 - Loi augmentant les pouvoirs de contrôle du DGE détails

PL118 - Loi concernant le financement des partis politiques détails

PL119 - Loi concernant le processus électoral détails

PL120 - Loi concernant les campagnes à la direction des partis politiques détails

Mot du directeur

A propos de ce bulletin électronique

Vous avez des questions à poser ou des commentaires à formuler?
Faites-nous en part : financement@dgeg.qc.ca
Vous avez changé d'adresse?
[Donnez-nous vos nouvelles coordonnées](#)

On vous a fait parvenir le présent bulletin parce que vous êtes un partenaire ou un dirigeant d'une entité politique autorisée ou parce que vous vous êtes inscrit par courriel ou téléphone. Si vous ne voulez plus obtenir ce genre de courriel, vous pouvez vous désabonner en tout temps. Pour en savoir plus sur notre politique de confidentialité, cliquez ici.

Ce courriel a été créé et expédié par l'entremise de : [Industry Mailout](#)

Internet 100%

ÉCHÉANCIER

i	Nom de la tâche	Durée	Début	Fin	4e trimestre			1er trimestre			2e trimestre			
					Oct	Nov	Déc	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Ju	
	Programme d'accueil et de fidélisation	41 jours	Jeu 10-11-11	Mar 11-01-18										
	Élaboration du programme	27 jours	Jeu 10-11-11	Ven 10-12-17										
	Approbation	6 jours	Mar 11-01-11	Mar 11-01-18										
	Boîte à outils	84 jours	Ven 10-11-26	Lun 11-04-04										
	Choix des outils	1 jour	Ven 10-11-26	Ven 10-11-26										
	Élaboration des contenus	34 jours	Mer 11-01-12	Lun 11-02-28										
	Préparation du Matériel	36 jours	Ven 11-02-11	Ven 11-04-01										
	Envoi du matériel	1 jour	Lun 11-04-04	Lun 11-04-04										
	Bulletin électronique	84 jours	Ven 10-11-26	Lun 11-04-04										
	Approbation de l'orientation	1 jour	Ven 10-11-26	Ven 10-11-26										
	Cueillette des courriels	60 jours	Lun 11-01-10	Ven 11-04-01										
	Développement de la solution technologique	45 jours	Lun 11-01-17	Ven 11-03-18										
	Mise sur pied comité de rédaction	5 jours	Lun 11-02-07	Ven 11-02-11										
	Élaboration du contenu du numéro 1	10 jours	Lun 11-02-14	Ven 11-02-25										
	Approbation du numéro 1	5 jours	Lun 11-02-28	Ven 11-03-04										
	Traduction du numéro 1	11 jours	Lun 11-03-07	Lun 11-03-21										
	Envoi du numéro 1	1 jour	Lun 11-04-04	Lun 11-04-04										

CONCLUSION

La mise en place du programme d'accueil et de fidélisation de la DFPP permettra d'entretenir des contacts réguliers avec les entités politiques autorisées, de bien informer régulièrement leurs dirigeants et de favoriser un climat de confiance entre eux et notre organisation.

Le moment pour mettre en place un tel programme est bien choisi puisqu'il coïncide avec l'avènement de projets loi qui augmenteront les pouvoirs du DGE et encadreront de façon plus serrée le financement politique au Québec.

Stratégie d'accompagnement des clients et partenaires

Déclencheur	Lettre	Contact téléphonique	Dépliants, art. de Loi, guides ou autres	Boîte à outils	Bulletin électronique d'information périodique
CLIENTS/PARTIS					
Demande de réservation de nom et/ou d'autorisation	Oui	Oui		Oui	
Chef de parti	Oui	Oui		Oui	Tous
RO de parti	Oui	Oui		Oui	Tous
AO	Oui		Lors d'une élection		Tous
Dirigeant	Oui			Oui	Tous
Délégué	Oui				Tous
Adjoint	Oui				Tous
Solliciteur			Sur demande		
Vérificateur	Oui		Oui		Tous
CLIENTS/AUTRES					
CIA	Oui		Oui		Tous
RO du CIA	Oui		Oui		Tous
DIA	Oui		Oui		Tous
RO du DIA	Oui		Oui		Tous
PARTENAIRES					
Trésorier	Oui		Oui		Tous
Directeur général	Oui		Oui		Tous
Président d'élection	Oui		Lors d'une élection		Tous

Ajout sans la section provinciale de l'item

« Infolettre – Le financement politique en bref »

Accueil > Candidat ou parti politique

Vous êtes... : Candidat ou parti politique

Actualités

Voir toutes les nouvelles ,

Activités

Décembre 2010						
Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Voir toutes les activités ,

Provincial

Carte électorale ,

Liste électorale ,

Candidature ,

Financement et dépenses électorales ,

Infolettre - Le financement politique en bref >

Liste des partis, candidats et autres ,

Vote ,

Mesures spéciales ,

Résultats électoraux ,

Services en ligne

Abonnement aux actualités ,

Rapport de dépenses électorales d'un candidat (Provincial) ,

Rapports d'un candidat indépendant autorisé (CIA) (Municipal et MRC) ,

Rapport de dépenses électorales d'un parti politique autorisé (PP) (Municipal) ,

Registre comptable municipal (RCM) , **Nouveau**

Rapports d'un candidat autorisé - Scolaire ,

Rapport financier additionnel en ligne d'un candidat autorisé - Scolaire ,

Ajout dans la section municipale de l'item

« Infolettre – Le financement politique en bref »

Accueil > Candidat ou parti politique

Vous êtes... : Candidat ou parti politique

Actualités

Voir toutes les nouvelles ,

Activités

Décembre 2010						
Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Voir toutes les activités ,

Provincial

Municipal

Conditions à remplir pour voter à une élection ,

Conditions à remplir pour voter à un référendum ,

Carte électorale ,

Liste électorale ,

Candidature ,

Vote ,

Résultats électoraux ,

Municipalités de 5 000 hab. ou plus :

Financement et dépenses électorales ,

Infolettre - Le financement politique en bref >

Liste des partis, candidats et autres ,

Liste des élections partielles ,

Services en ligne

Abonnement aux actualités ,

Rapport de dépenses électorales d'un candidat (Provincial) ,

Rapports d'un candidat indépendant autorisé (CIA) (Municipal et MRC) ,

Rapport de dépenses électorales d'un parti politique autorisé (PP) (Municipal) ,

Registre comptable municipal (RCM) , **Nouveau**

Rapports d'un candidat autorisé - Scolaire ,

Rapport financier additionnel en ligne d'un candidat autorisé - Scolaire ,

Tous les services en ligne ,

Mettre la même information pour :

Accueil > Agent ou représentant officiel

Vous êtes... : Agent ou représentant officiel

Page web permettant de s'abonner en cliquant le bouton « Abonnez-vous » et de visualiser les numéros déjà parus en appuyant sur l'hyperlien.

Une page pour le municipal et une page pour le provincial.

Accueil > Provincial > Financement et dépenses électorales > Infolettre

Infolettre « Le financement politique en bref »

La Direction du financement des partis politiques publie une infolettre afin de communiquer des nouvelles sur le Registre des entités politiques autorisées et le financement politique à ses clients et partenaires.

Si vous ne recevez pas encore l'infolettre, cliquez sur le bouton « Abonnez-vous »

ABONNEZ-VOUS

Dernier numéro:

[Le financement politique en bref - Mai 2011](#)

Numéros précédents:

[Le financement politique en bref - Avril 2011](#)

[Le financement politique en bref - Mars 2011](#)

Financement et dépenses électorales

▼ REPÂQ

▼ Caractéristiques du financement

▼ Sources de financement

- Contributions
- Frais d'adhésion à un parti politique
- Prix d'entrée à une activité ou à une manifestation à caractère politique
- Emprunt et cautionnement
- Allocation versée aux partis
- Remboursement des frais de vérification

▼ Dépenses électorales

- Définition d'une dépense électorale
- Limites des dépenses électorales
- Remboursement des dépenses

▼ Rapports à produire

- Rapports financiers et statistiques
- Rapports de dépenses électorales
- Rapport de dépenses d'un

Page web permettant de remplir un formulaire d'abonnement et de le soumettre.

Même page pour le municipal et le provincial.

Accueil > Provincial > Financement et dépenses électorales > infolettre > Abonnement

Infolettre « Le financement politique en bref »

Abonnez-vous

Vous recevrez périodiquement l'infolettre de la Direction du financement des partis politiques.

Vous y trouverez des renseignements utiles sur le Registre des entités politiques autorisées et le financement politique au Québec.

Vous pouvez soit vous abonner à l'infolettre provinciale ou municipale ou aux deux.

Je désire m'abonner à l'infolettre provinciale <input type="checkbox"/> municipale <input type="checkbox"/> aux deux <input type="checkbox"/>	
Prénom	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>
Fonction	<input type="text"/>
<input type="button" value="Soumettre"/>	

Financement et dépenses électorales

▼ REPAQ

▼ Caractéristiques du financement

▼ Sources de financement

- Contributions
- Frais d'adhésion à un parti politique
- Prix d'entrée à une activité ou à une manifestation à caractère politique
- Emprunt et cautionnement
- Allocation versée aux partis
- Remboursement des frais de vérification

▼ Dépenses électorales

- Définition d'une dépense électorale
- Limites des dépenses électorales
- Remboursement des dépenses

▼ Rapports à produire

- Rapports financiers et statistiques
- Rapports de dépenses électorales

Liste des valeurs de la Fonction :

- Représentant officiel
- Agent officiel
- Chef d'un parti
- Dirigeant d'un parti
- Élu/Candidat
- Partenaire municipal
- Autre

Note : Tous les champs sont obligatoires