# Rapport de recherche qualitative sur les besoins et les attentes des agents officiels et des agents financiers

## Rapport sur les groupes de discussion

**Dossier : 10545-008**
**Août 2008**

507, place d'Armes, bureau 700
Montréal (Québec) H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464
Téléc. : 514-987-1960
Courriel : info@legermarketing.com

# Table des matières

**Contexte et objectifs** ..... **3**

**Méthode** ..... **4**

**Résumé** ..... **6**

**Conclusions détaillées** ..... **10**

**1. Responsabilités légales des AO et des AF** ..... **11**
- 1.1 Problèmes clés : démarrage ..... 11
- 1.2 Problèmes clés : pouvoirs et responsabilités ..... 11
- 1.3 Problèmes clés : personnel de campagne et candidat ..... 12
- 1.4 Problèmes clés : travail avec le parti ..... 13

**2. Complexité des règles** ..... **15**
- 2.1 Problèmes clés : acceptation du rôle ..... 15
- 2.2 Problèmes clés : qui fait quoi? ..... 16
- 2.3 Problèmes clés : utilisation des formulaires ..... 17
- 2.4 Problèmes clés : reçus ..... 17
- 2.5 Problèmes clés : association de circonscription ..... 18
- 2.6 Problèmes clés : respect des échéances et des étapes clés ..... 18
- 2.7 Solutions possibles ..... 18

**3. Communications et correspondance** ..... **20**
- 3.1 Problèmes clés : relations avec Élections Canada ..... 20
- 3.2 Solutions possibles : nouveaux moyens de communication ..... 21

**4. Outils, formation et soutien** ..... **23**
- 4.1 Problèmes clés : formation initiale ..... 23
- 4.2 Problèmes clés : documents d'aide ..... 24
- 4.3 RFE : familiarisation et utilisation ..... 25
- 4.4 Connaissance des outils disponibles ..... 26
- 4.5 Utilisation des outils fournis ..... 27
- 4.6 Utilisation du site Web ..... 28
- 4.7 Solutions possibles : outils et soutien ..... 28
- 4.8 Solutions possibles : nouveaux types de formation ..... 30

**5. Vérificateur externe** ..... **32**
- 5.1 Problèmes clés : vérificateur externe ..... 32

**Annexe : Guide de l'animateur** ..... **33**

# Contexte et objectifs

Élections Canada a chargé Léger Marketing de mener des séances de groupes de discussion avec des agents officiels (AO) et des agents financiers (AF) afin de déterminer les difficultés clés qu'ils rencontrent dans l'exécution de leurs obligations légales, et la façon dont Élections Canada peut personnaliser ses outils et ses mesures de soutien pour les aider à effectuer leurs tâches. Plus précisément, les séances avaient les objectifs suivants :

- obtenir des commentaires sur les difficultés liées aux obligations des AO et des AF;
- évaluer l'usage des produits et des services existants et la satisfaction à leur égard;
- déterminer les nouveaux outils qui devraient être créés en :
  - déterminant les tâches que les clients trouvent les plus complexes;
  - évaluant le niveau de confort des clients à l'égard des technologies et des solutions offertes par le Web;
  - établissant la façon dont les clients aimeraient recevoir des informations sur la formation (en ligne, imprimée, etc.).

Dans ce contexte, les séances de groupes de discussion demeurent la meilleure méthode. Cette méthode permet aux participants de formuler leurs commentaires spontanément. Elle permet également de tirer profit des commentaires des autres participants.

## Méthode

Au total, on a tenu huit séances de groupes de discussion avec des AO et des AF dans les villes suivantes :

- une à Vancouver
- une à Calgary
- deux à Toronto
- une à Ottawa
- deux à Montréal (une en anglais et une en français)
- une à Halifax

Chaque séance, à laquelle participaient de 7 à 18 personnes, durait de 90 à 120 minutes.

Deux animateurs principaux de Léger Marketing étaient chargés de mener les séances.

Élections Canada a invité des personnes qui avaient occupé le poste d'AO dans le cadre des dernières élections ou qui sont actuellement inscrites comme AF. Les personnes qui assument les deux rôles ont reçu des invitations prioritaires.

On devait veiller à ce que des représentants de tous les partis enregistrés aient la chance de participer aux séances.

L'ensemble des séances s'est tenu dans des installations professionnelles conçues pour des groupes de discussion. Les responsables d'Élections Canada ont donc été en mesure d'obtenir une rétroaction directe en temps réel. Cela a également permis à l'organisme de présenter brièvement les séances et de remercier les participants de leur collaboration à la fin des séances. Ce processus a également permis d'être le plus transparent possible.

Avant de tenir les séances de groupes de discussion, on a mené une séance avec des représentants d'Élections Canada pour leur demander à quels commentaires on pouvait s'attendre de la part des AO et des AF, car ces représentants interagissent quotidiennement avec eux.

Voici le calendrier des séances :

| Ville | Nombre de séances de groupes de discussion | Nombre de participants | Date | Heure | Lieu | Animateur |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Vancouver | 1 | 10 | 21 juillet | 17 h 30 | Vancouver Focus Plus<br>1156, rue Hornby<br>604-682-4292 | Daniel |
| Calgary | 1 | 7 | 22 juillet | 17 h 30 | Léger Marketing<br>808, 4e Avenue SO<br>Bureau 1000<br>403-265-8700 | Daniel |
| Toronto | 2 | 18 | 16 juillet | 17 h 30 et<br>19 h 30 | Consumer Vision<br>2, rue Bloor Ouest<br>3e étage<br>416-967-1596 | Christian |
| Ottawa | 1 | 9 | 15 juillet | 17 h 30 | Opinion Search<br>160, rue Elgin<br>Bureau 1800<br>613-230-3793 | Christian |
| Montréal | 2 | 14 | 14 juillet | 17 h 30 (anglais) et<br>19 h 30 (français) | Léger Marketing<br>507, place d'Armes<br>Bureau 600<br>514-982-2464 | Christian |
| Halifax | 1 | 7 | 24 juillet | 17 h 30 | Cossette Atlantic<br>1701, rue Hollis<br>Suite L108<br>902-421-1500 | Christian |

# Résumé

## Aperçu et points saillants

- Le rapport et le résumé possèdent la même structure. À la lumière des séances, nous avons dénombré cinq catégories principales de difficultés, lesquelles constituent le fondement du rapport. Voici ces catégories :
  - l'écart perçu entre les responsabilités légales des AO et des AF et les pouvoirs dont ils jouissent au sein de leur organisation;
  - la complexité des règles;
  - la correspondance et les communications avec Élections Canada;
  - les outils, la formation et le soutien;
  - le vérificateur externe.

## Responsabilité par rapport aux pouvoirs

- Généralement, les participants estiment que le rôle d'AO, et de façon moins prononcée, celui d'AF, représente un énorme fardeau au plan légal (sens des responsabilités) et par le degré d'effort qu'il exige. La plupart des participants sentent que les autres personnes avec lesquelles ils communiquent au sein de la structure du parti n'accordent pas assez de valeur à leur fonction ou ne reconnaissent pas son importance. C'était surtout le cas du directeur de campagne, et dans une bien moindre mesure celui du candidat. Comme l'ont indiqué des participants de plusieurs séances : « Nous avons toutes les responsabilités, mais pas le pouvoir requis ». Ceci représente pour eux un problème majeur.

## Complexité des règles

- L'adaptation à leur nouveau poste constitue également un enjeu majeur. Même s'ils pensent encore aujourd'hui que leur travail n'est pas facile, les participants considèrent qu'ils ont fait face aux pires difficultés lorsqu'ils ont débuté dans leur emploi. En effet, la plupart ont affirmé avoir sérieusement songé à démissionner ou à refuser ce poste à l'avenir.

- La transition a également représenté un important problème. Certains participants ont mentionné le fait qu'ils devaient assumer le rôle sans que personne ne leur fournisse conseils ou indications. Selon eux, il était également ardu de trouver une nouvelle personne pour assumer le rôle après que l'agent lui eut expliqué les règles. En effet, la plupart ne souhaitaient pas prendre la suite après avoir pris connaissance des règles et des responsabilités, et l'agent sentait qu'il devait demeurer à son poste.

- Certains participants ont mentionné qu'ils avaient encore de la difficulté à respecter

les échéances et les étapes clés et à se rappeler tout ce qu'ils doivent faire, communiquer ou rendre compte par écrit. Il est également difficile de discerner les tâches de chacun dans le cadre de la gestion d'une campagne.

- Les règles et les exigences de la *Loi électorale du Canada* sont complexes. La plupart des participants ont affirmé qu'il fallait presque être un expert financier pour assumer leur rôle.

- La compréhension de certains formulaires précis posait encore problème. Cependant, en règle générale, les participants considéraient que les versions les plus récentes du Rapport financier électronique (RFE) avaient grandement renforcé leur capacité de traiter les formulaires et les rapports exigés.

### Correspondance et communication avec Élections Canada

- Tous les participants ont reconnu qu'il était facile, efficace et même plaisant de communiquer avec Élections Canada au moyen du numéro sans frais, mais que la correspondance officielle par courrier était plus exigeante. Au cours de la plupart des séances, les participants critiquaient le ton menaçant des lettres, leur jargon juridique et souvent presque incompréhensible, et le fait qu'ils ont souvent du mal à saisir si les lettres s'appliquent directement à eux et de quelle façon.

- Même si les participants reconnaissent que la Loi peut imposer ce ton ou ce contenu, ils aimeraient que les lettres comportent un titre ou un résumé en termes clairs pour les aider à évaluer si celles-ci s'appliquent à leur cas particulier.

- La solution des participants au problème de la correspondance était double. Tout d'abord, ils aimeraient pouvoir choisir leur moyen de communication et transférer toute la correspondance par courrier électronique. La plupart considéraient que cela améliorerait l'efficacité des communications. Ensuite, les participants étaient heureux d'apprendre l'existence du service d'abonnement et pensaient qu'il pourrait devenir leur principale source d'informations.

### Outils, formation et soutien

- Les participants considéraient également que plusieurs difficultés éprouvées il y a quelques années ont maintenant été réglées. Compte tenu des modifications importantes de la Loi en 2004 et de l'arrivée des premières versions du RFE, les difficultés « de l'époque » étaient beaucoup plus importantes qu'aujourd'hui. La plupart des participants considéraient que le logiciel de RFE était moins utile et convivial par le passé; ils ont même dit qu'au début il leur avait occasionné des problèmes. Cependant, ils ont indiqué que les versions les plus récentes du RFE avaient été grandement améliorées.

- Néanmoins, certains AO et AF expérimentés ont montré une connaissance limitée des outils disponibles et de certaines des caractéristiques principales des services de soutien qui leur sont offerts. Peu d'entre eux utilisent le guide et connaissent le nouveau cahier de travail.

- Même s'ils visitaient le site Web régulièrement, la plupart des participants ne l'utilisaient pas à sa pleine capacité ni n'examinaient en profondeur toutes les informations contenues. Lorsque leurs recherches n'aboutissaient pas, ils avaient immédiatement recours au service téléphonique sans frais, bien que les renseignements recherchés étaient sur le site. Plusieurs participants ont eu des problèmes avec le site Web et ont suggéré des améliorations mieux adaptées à leurs besoins. Bon nombre d'entre eux considéraient qu'ils utiliseraient le site plus souvent si le moteur de recherche était modifié ou amélioré.

- Les AO et les AF considéraient que les séances de formation auxquelles ils avaient participé étaient utiles et facilitaient leur travail. Cependant, ils estimaient que la formation pourrait être davantage axée sur les rôles et qu'on pourrait peut-être réduire le temps accordé au RFE. Ils considéraient que la séance de formation reçue au tout début aurait pu être plus utile si elle avait été davantage axée sur la compréhension des fonctions et responsabilités, ainsi que sur les échéances et étapes clés.

- Même si les participants considéraient que la formation devrait être davantage axée sur les fonctions et les responsabilités, ils pensaient que la partie consacrée au RFE était également utile. Certains d'entre eux estimaient que, par le passé, la formation sur le RFE aurait pu être offerte en laboratoire sous la forme d'une formation pratique au lieu de se dérouler en salle de classe. Des participants ont indiqué qu'ils aimeraient bénéficier de séances sur le RFE dans des laboratoires informatiques. Les participants ayant suivi la formation récemment ont indiqué que le changement désiré avait été apporté.

- En matière de solutions, les participants souhaitaient qu'Élections Canada fournisse des séances de formation en ligne. Que ce soit sous forme de webinaires ou de séances de tutorat en ligne, les participants considéraient que le fait de pouvoir suivre une formation en ligne à leur convenance augmenterait leurs chances d'y participer avec peu, voire aucun inconvénient. Même si plusieurs participants ont indiqué que la formation en personne était toujours souhaitable, presque tous ceux qui y avaient participé avaient accès à Internet et souhaitaient que la formation soit également offerte sur le Web.

## Vérificateur externe

- Plusieurs questions ont été soulevées à l'égard du vérificateur externe. Le point de vue de la majorité était que le vérificateur externe n'apportait rien au processus et qu'il ne faisait principalement qu'estampiller leurs rapports, mais sans y contribuer directement en les améliorant ou en modifiant leur contenu. Certains ont également mentionné (des AF pour la plupart) que le vérificateur externe les empêchait de présenter les rapports financiers en avance ou à temps. Certains participants se demandaient également si la subvention était une utilisation efficiente des deniers publics compte tenu du fait qu'ils ne voyaient pas en quoi le vérificateur externe avait permis d'optimiser les ressources au cours du processus.

## Conclusions détaillées

# 1. Responsabilités légales des AO et des AF

## 1.1 Problèmes clés : démarrage

La plupart des AO connaissent leurs problèmes les plus importants au cours de leur première élection. Après l'expérience de la première élection, la plupart des problèmes étaient précis et axés sur des détails plutôt que sur l'exécution de leurs fonctions de base. Voici des problèmes spécifiques survenus dans le cadre de la première élection :

- Exercice de leur autorité sur le personnel de campagne : traiter avec les directeurs de campagne est l'une des tâches les plus délicates dont doivent s'acquitter les AO, beaucoup plus délicate que les relations avec le président ou les cadres supérieurs d'une association locale. Ainsi que l'a indiqué un participant : « J'assume toute la responsabilité légale, mais ne détient aucune autorité directe. »

- Frictions entre l'AO et le directeur de campagne : dans bien des cas, les participants considéraient que le rôle de l'AO contredit celui du directeur de campagne et que les frictions qui en découlent peuvent entraîner des dépenses non autorisées auxquelles il faut plus tard remédier, ainsi que des tensions dans le bureau de campagne. Bon nombre de participants pensaient également que, pendant les élections, les partis politiques n'accordent pas aux AO l'importance qu'ils méritent et n'indiquent pas clairement aux autres travailleurs du parti l'autorité directe qui leur est conférée.

## 1.2 Problèmes clés : pouvoirs et responsabilités

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient fait face à des problèmes lorsqu'ils se sont familiarisés avec leurs fonctions et responsabilités, les participants ont eu tendance à discuter beaucoup plus du rôle de l'AO que de celui de l'AF, sauf les nouveaux venus ayant commencé à assumer le rôle d'AF après la dernière élection générale. Les AO ont discuté des difficultés suivantes :

- La première difficulté provient du court délai dans lequel ils acceptent souvent leur rôle, habituellement pour rendre service au candidat. Par ailleurs, la délivrance du bref électoral et l'exécution des premières obligations d'un AO, soit son enregistrement et l'ouverture du compte bancaire, constituent d'autres difficultés. Certains participants ont indiqué que, parfois, le directeur du scrutin et les banques ne les aidaient pas à comprendre ce qu'ils devaient faire. Le manque de temps faisait qu'ils apprenaient de leurs erreurs plus tard au cours de la campagne, mais souvent après le jour du scrutin.

- Au cours de la plupart des séances, certains AO ont également mentionné que leur

parti politique leur avait fourni peu d'aide à leurs débuts, voire aucune. Certains ont affirmé que cette aide devrait être fournie de différentes façons par le parti lui-même : notamment un manuel de référence pour les AO qui débutent, une personne-ressource du parti s'ils ne peuvent aborder une question précise avec Élections Canada, et l'apport de directives à d'autres agents du parti, dont les actions peuvent influer sur l'exécution des tâches de l'AO.

- Certains ont indiqué que les documents d'aide ne mentionnaient pas la quantité de travail requise pendant la campagne et, surtout, après celle-ci. Bon nombre de participants ont affirmé qu'ils n'avaient aucun moyen de savoir combien de temps prendrait l'exécution de leurs obligations. Plusieurs d'entre eux ont mentionné que, s'ils avaient su ce que l'on attendait d'eux, ils auraient refusé le poste. Ils auraient également apprécié d'obtenir des informations simples sur ce qu'on attendait d'eux pour la ou les deux prochaines années, ainsi que sur les étapes à venir.

- À l'exception de ce qui est expressément exigé par Élections Canada, plusieurs AO aimeraient également qu'on leur fournisse une orientation sur les questions de gestion de campagne, ce qui leur faciliterait la tâche : par exemple la façon de tenir un budget, de traiter des demandes de dépenses et de structurer la prise de décisions au bureau de campagne afin que l'AO puisse assumer entièrement son rôle. Bon nombre des participants estimaient que cela devrait être la responsabilité de leur parti politique.

Enfin, la critique principale provenait du fait que les travailleurs de partis, quelle que soit leur affiliation, ne respectent pas suffisamment les personnes aux postes d'AO ou d'AF et que les sièges des partis ne signalent pas l'importance du rôle des AO au sein du parti. Beaucoup d'AO considèrent que cela ne leur permet pas d'assumer pleinement leur pouvoir et entraîne beaucoup de difficultés lorsqu'ils débutent.

## 1.3 Problèmes clés : personnel de campagne et candidat

Les relations avec le personnel de campagne, surtout les directeurs de campagne, sont considérées comme un problème clé pour les AO et les AF. Les relations avec le candidat sont toutefois plus aisées.

- Au sujet des relations avec le candidat, la plupart des participants ont affirmé que le candidat était très conscient de l'importance de l'AO et des éventuelles répercussions négatives potentielles qu'auraient sur lui, s'il était élu, des irrégularités non résolues à l'étape de la présentation des rapports. Quelques participants ont toutefois mentionné qu'il était difficile d'en arriver à une compréhension commune des articles de la Loi sur les dépenses des candidats.

- Comme il est mentionné à la section 2.2, les participants considéraient qu'il était difficile pour les AO ou les AF débutants d'exercer leur pouvoir et d'imposer leur volonté et leurs souhaits à l'association ou au bureau de campagne. Ainsi, ils se demandaient si les responsabilités légales imposées par leur rôle n'étaient pas irréalistes. Selon eux, la nature d'une association ou d'une organisation de campagne est d'être motivée, de dépenser très rapidement et d'accélérer la prise de toutes les décisions. Cependant, les AO et les AF doivent mettre en œuvre des processus qui garantissent l'intégrité de l'ensemble des transactions financières, surtout les décisions concernant les dépenses.

- Tous les participants avaient des histoires consternantes à raconter : des contributions non monétaires acceptées sans documentation, des services fournis sans reçus, des bénévoles acceptant des contributions en espèces, la gestion des pancartes électorales et des décisions publicitaires prises sans tenir compte de la Loi, etc.

- De nombreux participants ont adopté des règles assez strictes concernant les dépenses afin de limiter le plus possible les mauvaises décisions du personnel de l'association ou du bureau de campagne. Par exemple, plusieurs ont indiqué qu'ils étaient la seule personne pouvant signer les chèques. Bon nombre d'entre eux comptaient également sur un budget annuel ou de campagne que les bénévoles devaient respecter. De cette façon, l'AF ou l'AO est au centre de toutes les décisions afin de garantir la conformité et de veiller à ce que les limites ne soient jamais dépassées.

- Les AO étaient prompts à taxer les directeurs de campagne de « mercenaires », « qui ne seront plus là » après les élections lorsque l'AO devra ramasser les morceaux.

## 1.4 Problèmes clés : travail avec le parti

Évidemment, les partis politiques ont différents processus et perspectives pour la gestion financière et veiller à ce qu'elle soit conforme à la Loi. Pour cette raison, les animateurs des séances de groupes de discussion n'ont pas posé de questions ni prévu de tenir des discussions sur le fonctionnement interne des différents partis politiques. Cependant, quel que soit le parti pour lequel avait travaillé le participant, certains éléments ou problèmes communs ont été mentionnés.

- Les partis ne prêtent pas assez attention aux AO et n'accordent pas suffisamment de valeur au poste, ce qui, selon les participants, explique pourquoi certains travailleurs des partis ne prennent pas au sérieux le rôle de l'AO.

- Les partis comptaient rarement une personne dévouée, comme un AO ou un AF

principal qui pourrait conseiller les AO et les AF du parti, que ce soit pendant la campagne ou à l'étape de la présentation de rapports.

- Plusieurs participants ont mentionné qu'ils aimeraient que chaque parti nomme une personne qui serait formée par Élections Canada et qui serait la personne-ressource au siège du parti pour les problèmes des AO et des AF.

- Certains ont indiqué que les procédures de leur parti concernant les contributions les empêchaient de respecter les échéances et les étapes clés pendant l'étape finale de présentation de rapports.

- Dans toutes les villes, certains AO et AF considéraient qu'il était très difficile pour eux de respecter deux systèmes comptables parallèles, celui de leur parti d'une part et celui d'Élections Canada d'autre part, ainsi que les lignes directrices et les exigences requises. Satisfaire aux exigences combinées du parti et de l'organisme est source de confusion et prend trop de temps.

- Plusieurs participants ont également mentionné que les opinions ou les conseils sur la Loi électorale fournis par les partis différaient de ceux formulés par les agents d'Élections Canada. Il était parfois difficile de savoir qui avait raison.

# 2. Complexité des règles

## 2.1 Problèmes clés : acceptation du rôle

Dans toutes les villes, les participants considéraient que, lorsqu'ils acceptaient le poste d'AO ou d'AF, ils n'étaient pas au courant ou on ne les informait pas de l'ampleur et de la portée de leur responsabilité légale. Pour la plupart, les participants sont devenus AF à la suite des modifications de la Loi, mais ils ont commencé comme AO. Au cours des séances, on entendait souvent ce genre de commentaires : « Si j'avais su dans quoi je me lançais, je n'aurais jamais accepté. » Dans les différentes séances, les problèmes suivants ont été mentionnés :

- Les participants n'avaient pas accès à un guide simple qui indique leurs responsabilités légales réelles et fournisse une description réaliste du rôle de l'AO et du degré d'engagement nécessaire pendant et surtout *après* le jour du scrutin.

- Leur parti politique ne les avait pas informés sur le rôle exact d'un AO ou sur leurs responsabilités légales par rapport à la *Loi électorale du Canada*.

- Il n'y a pas eu de communication entre pairs, ce qui leur aurait permis de comprendre leur rôle avant de l'accepter.

- Comme la délivrance du bref électoral, la présentation du nom du candidat et toutes les autres exigences du démarrage du poste se succèdent très rapidement, bon nombre de participants ont accepté aveuglément leur rôle avant même de connaître les fonctions de chacun pendant une campagne. Même si bon nombre de participants avaient déjà participé à une campagne en tant que bénévoles, plusieurs d'entre eux apprenaient également le fonctionnement des élections, car ils provenaient plutôt de l'entourage du candidat que de l'association locale du parti.

- La transition était également considérée comme un problème, car beaucoup de nouveaux AF remplaçaient un ancien AF qui n'était plus là pour répondre à leurs questions ou les aider à assumer leur rôle. Bon nombre des participants ont également affirmé qu'il était très difficile d'abandonner le poste en raison de la complexité de la réglementation. Certains ont raconté qu'ils avaient trouvé une personne intéressée par le poste, mais que cette dernière avait refusé lorsqu'elle avait pris connaissance des règles et de la réglementation. Dans bien des cas, les AF étaient donc contraints de rester en poste et de chercher un autre remplaçant.

- Certains participants ont mentionné qu'il fallait être un expert financier pour

assumer la fonction. Dans plusieurs cas, des comptables professionnels dans le rôle d'AO ont indiqué que la tâche était complexe, même pour eux.

## 2.2 Problèmes clés : qui fait quoi?

Deux problèmes précis ont été soulevés concernant la compréhension des fonctions respectives des différents agents et les répercussions qu'elles ont sur les fonctions des AO et des AF. Le premier problème concernait leur expérience initiale comme AO et la façon dont ils ont pris connaissance des fonctions de chacun. Le deuxième problème avait trait aux répercussions légales des relations avec les différents agents ou entités à des moments précis du cycle.

- Pour les débutants, le rythme de la campagne électorale constituait le principal problème. Au cours de leurs premiers jours comme AO, le DS est souvent le seul responsable que rencontreront les AO. Selon bon nombre de participants, le DS devrait agir comme soutien et diriger les AO vers les personnes ou les endroits appropriés afin qu'ils puissent mieux comprendre leur fonction.

- Concernant les questions « qui fait quoi? » ou « qu'est-ce que chacun peut faire? », la confusion régnait toujours à propos des étapes clés, notamment le moment où le compte bancaire peut être ouvert, où les fonds peuvent être déposés ou retirés du compte et ce qu'il faut faire à la fin du processus lorsque, par exemple, la question de l'utilisation des surplus a été réglée.

- Le moment choisi pour les transferts et leur gestion constituaient aussi des problèmes majeurs.

- L'impact sur l'association de circonscription du dépôt du bref électoral crée également une confusion sur les fonds qu'elle peut transférer au candidat à ce moment-là.

- Il était difficile de comprendre le rôle du vérificateur externe, les services qu'il pouvait fournir ou l'impact de son implication sur le respect des échéances et des étapes.

- Les participants ne comprenaient pas bien le rôle que doivent jouer l'AO et l'AF dans le traitement des reçus de contributions et la façon dont certaines contributions doivent être gérées et octroyées des reçus en fonction du moment où elles sont faites.

## 2.3 Problèmes clés : utilisation des formulaires

Compte tenu du fait que presque tous les participants étaient des AO ou des AF aguerris, l'utilisation des formulaires n'était pas un point majeur des discussions sur les problèmes rencontrés par les agents. Les problèmes concernant les formulaires n'ont pas été évoqués spontanément, et, lorsque questionnés à ce sujet, les participants n'ont pas émis beaucoup de commentaires.

- Certains participants ont indiqué avoir des problèmes avec les formulaires de la partie IV et ajouté qu'il s'agissait des seuls formulaires qui posaient problème.

- D'autres souhaitaient que certains formulaires soient simplifiés, surtout les formulaires où il faut entrer de nouveau des renseignements de base qui avaient déjà été saisis dans le logiciel.

- Certains participants ont également mentionné que, au début, ils avaient de la difficulté à bien comprendre la façon de traiter les contributions non monétaires ou les évaluations de la juste valeur marchande.

## 2.4 Problèmes clés : reçus

La plupart considéraient que le module du RFE prévu pour les reçus était une innovation importante leur permettant d'économiser du temps, allégeant grandement la charge de travail et limitant le risque d'erreur humaine. Les seules questions soulevées à ce sujet avaient trait aux aspects suivants :

- Plusieurs participants, à savoir des AO et AF subalternes, ont posé des questions sur l'interprétation de certains articles de la Loi concernant les différences entre le reçu non officiel et le reçu aux fins de l'impôt.

- Par ailleurs, des questions ont été soulevées concernant la décision des AO d'accepter ou non une contribution.

- La dernière question soulevée concernait l'impact des limites des contributions sur l'aptitude d'un AO ou d'un AF à savoir ou à déterminer si une contribution versée localement excède la limite d'un donateur, au cas où d'autres contributions auraient été versées dans une autre circonscription ou directement au parti. Certains participants considéraient que le fait de rendre la dernière association ayant reçu une contribution responsable du retour de cette contribution était une situation qu'ils ne pouvaient surveiller adéquatement ni prévenir.

## 2.5 Problèmes clés : association de circonscription

Les relations avec l'association de circonscription ou la compréhension de son rôle légal ne posaient pas problème pour les AO et les AF présents. Les participants ont donc rarement évoqué ce sujet spontanément lorsqu'on leur demandait d'énumérer leurs difficultés ou problèmes.

## 2.6 Problèmes clés : respect des échéances et des étapes clés

Le respect des échéances n'était pas une préoccupation importante pour les AO ou les AF. En règle générale, ils ont peu parlé des échéances manquées pendant l'étape de présentation de rapports, sauf pour ce qui est du retard occasionné par l'obligation de s'en remettre au vérificateur externe.

En effet, les problèmes relatifs aux échéances étaient plutôt liés à ce qui a été mentionné précédemment concernant la rapidité à laquelle il faut ouvrir le compte de banque et confirmer et accepter le candidat. Certains pensaient que les partis devraient pouvoir confirmer le candidat à tout moment afin de régler ce problème.

Les AF ont indiqué spontanément que le processus d'enregistrement était problématique et évoqué plusieurs préoccupations lorsque les animateurs ont approfondi le sujet.

Un problème potentiel dont on a discuté avec les AF concernait la formation fournie en février alors que l'échéance pour la présentation du rapport annuel est en mai. Pour la plupart, il était parfait de tenir les séances de formation en février; cependant, quelques participants pensaient qu'il serait préférable de les donner en janvier, même s'ils tiennent à ce moment précis de l'année des réunions de planification annuelle.

## 2.7 Solutions possibles

Dans plusieurs séances, l'idée suivante, également mentionnée dans les séances préparatoires avec les représentants d'Élections Canada, a été lancée : créer un calendrier d'une page montrant les dates et les échéances clés avec les responsabilités et échéances de chacun.

D'autres participants croyaient également qu'une brève liste de vérification des tâches et des règles serait utile non seulement pour les débutants, mais aussi pour le personnel de campagne. Certains ont mentionné que les affiches envoyées récemment avaient cet objectif. Cependant, certains ont noté que, si la structure de leur parti ne permet pas de communications descendantes adéquates, ils auront toujours des

problèmes avec les directeurs de campagne qui « sont là pour dépenser, et vite ».

# 3. Communications et correspondance

## 3.1 Problèmes clés : relations avec Élections Canada

Concernant les relations avec Élections Canada tout au long du processus, les participants ont formulé des commentaires généralement positifs à l'égard du numéro 1-800. Les participants ont indiqué que les préposés au service téléphonique étaient courtois, serviables et accessibles et disposaient des ressources nécessaires. Dans l'ensemble, les quatre types de commentaires suivants ont été reçus concernant les relations entre Élections Canada et les AO et les AF :

- Le premier type de commentaires concernait le fait que la documentation écrite avait tendance à être trop fréquente, officielle, juridique et menaçante. Le fait que toute la correspondance devait être envoyée par courrier recommandé représentait également pour eux un fardeau.

  - La principale raison pour laquelle la fréquence constitue un problème est que les agents ont de la difficulté à distinguer les lettres « réellement » importantes de celles qui ne s'appliquent pas à eux ou sont de nature plus générale. Puisqu'ils sont déjà surchargés, ils considèrent qu'ils n'ont pas le temps de lire « tout ça » et choisissent donc celles qu'ils pensent importantes.

  - Le principal problème du langage juridique est qu'il entraîne surtout l'incompréhension et la nécessité de clarifier le message de la lettre. De même, d'autres participants mentionnent qu'ils ne font que parcourir rapidement la documentation s'ils pensent qu'ils ne peuvent pas bien la comprendre.

  - La nature menaçante des lettres a des répercussions négatives sur la motivation des participants, qui sentent que leur dur labeur n'est pas reconnu ou apprécié à sa juste valeur. Un commentaire souvent entendu était : « Pourquoi devrais-je accepter ça? ». Les participants se demandaient souvent pourquoi ils devaient accepter cela. En outre, certains ne réussissent jamais à déterminer si la menace leur est adressée, car ils présument parfois que le message concerne un élément qu'ils ont déjà envoyé ou correctement traité dans un rapport.

- Plusieurs participants ont indiqué avoir reçu des lettres concernant un formulaire qu'ils avaient déjà présenté ou des échéances qu'ils avaient déjà respectées. Comme ils n'avaient jamais reçu la confirmation selon laquelle ils avaient présenté un document donné ou l'avaient rempli adéquatement, ces lettres provoquaient beaucoup d'inquiétude chez bon nombre des participants. Les AO et les AF aimeraient recevoir une lettre de confirmation ou un accès au site Web afin d'obtenir

une confirmation.

- Le deuxième type de commentaires sur les communications écrites concernait le fait qu'elles ne comportent pas de résumé ou de titre en termes clairs indiquant aux agents si elles s'adressent directement à eux ou non. Par ailleurs, l'accumulation de c.c. peut parfois poser problème pour les agents, car une lettre peut soulever des questions déjà correctement traitées par les AO ou les AF. Certains ont même mentionné qu'ils souhaitaient pouvoir obtenir une forme de suivi sur le statut de leur rapport.

- Le troisième type de commentaires sur les relations avec Élections Canada concernait l'absence de rapport de suivi ou d'étape. Dans plusieurs séances, les AO en particulier ont dit qu'ils étaient sans cesse préoccupés par les anciens rapports archivés, car on ne leur disait jamais clairement que leur rapport était correct ou qu'ils avaient rempli toutes leurs fonctions pour la dernière élection. Bon nombre des participants ont indiqué qu'ils aimeraient recevoir un rapport d'étape ou connaître leur situation afin de pouvoir clore le dossier. En résumé, ils aimeraient recevoir d'Élections Canada un avis d'évaluation afin de confirmer que tout est en règle ou que des modifications doivent être apportées.

- Le dernier type de commentaires concernait les relations avec Élections Canada. Même si les commentaires sur les communications téléphoniques avec l'organisme étaient largement positifs, les critiques suivantes ont été émises :

  - les agents ne donnent pas tous les mêmes réponses;

  - le fait qu'ils doivent expliquer de nouveau leur cas à partir de zéro lorsqu'ils communiquent avec un nouvel agent;

  - un agent qui dit qu'il ne peut fournir une interprétation concernant la Loi ou une question complexe (« l'aiguillage vers les Services juridiques », comme ils l'appellent).

## 3.2 Solutions possibles : nouveaux moyens de communication

Concernant les communications, les participants ont généralement mentionné deux catégories de solutions :

- Pour de nombreux participants, la première solution serait qu'Élections Canada utilise les communications électroniques à toutes les étapes du processus. Les participants souhaiteraient pouvoir s'abonner à un service par lequel ils recevraient un avis et un accès à l'information sur les mises à jour, les changements, les

rappels, les lignes directrices officielles et les autres communications générales, souvent acheminés par courrier recommandé. En fait, bon nombre des participants souhaitent qu'Élections Canada offre à l'agent le choix entre le courrier traditionnel et la communication électronique. Cette suggestion va dans le même sens que celle selon laquelle le RFE devrait permettre de présenter les formulaires par voie électronique sans avoir à acheminer par courrier traditionnel les formulaires sur papier.

Lorsqu'on a décrit le service d'abonnement offert sur le site Web d'Élections Canada, plusieurs participants étaient heureux de cette innovation et estimaient qu'il s'agissait d'un pas dans la bonne direction. Ils ont pris note de l'information et affirmé qu'ils s'abonneraient immédiatement.

- La deuxième solution concernant les communications concerne leur ton trop souvent officiel et menaçant. Même si les participants reconnaissent que les avocats doivent, sur le plan juridique, être menaçants, ils considèrent également que l'organisme pourrait reformuler ce ton obligatoire dans un langage courant et plus courtois. Bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient du mal à comprendre la signification des lettres, à déterminer si elles les concernaient directement et à repérer la bonne marche à suivre. De plus, le ton des lettres faisait qu'ils ne se sentaient pas appréciés ni reconnus à leur juste valeur en tant que bénévoles travaillant très fort et faisant de leur mieux. Voici les solutions principales suggérées :

  - Faire en sorte que chaque lettre comporte un titre clair indiquant en quelques mots quel agent est directement concerné et soulignant le contenu de la lettre (un changement d'interprétation, un avis, etc.).

  - Faire en sorte que chaque lettre comporte un résumé en termes clairs de l'objectif et de l'impact de la lettre avant d'entrer dans les détails.

  - Veiller à ce qu'au moins le résumé ou la brève introduction soit rédigé dans un ton plus aimable et respectueux.

# 4. Outils, formation et soutien

## 4.1 Problèmes clés : formation initiale

La plupart des participants de toutes les villes avaient déjà pris part à une formation d'Élections Canada. Certains ont affirmé avoir suivi la formation, mais seulement après leur première élection. Globalement, la plupart ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de la formation initiale, mais considéraient qu'elle pourrait être améliorée ou que des outils complémentaires lui ajouteraient de la valeur. Voici les problèmes clés liés à la formation :

- La formation initiale était trop axée sur le RFE et pas assez sur les dates clés, les responsabilités légales, les échéances, les exigences, etc. Si les participants acceptaient que le RFE soit un élément clé de la formation, ils pensaient en revanche que l'on devrait accorder une importance plus grande ou au moins égale aux rôles, tâches, responsabilités et échéances.

- Un nombre important de participants considéraient également que la formation devrait être fournie en laboratoire avec des séances de pratique individuelle. De nombreux participants qui avaient suivi la formation sur le RFE il y a quelques années pensaient qu'ils pourraient se débrouiller lorsqu'ils commenceraient à travailler avec le RFE, mais ils finissaient par éprouver des difficultés, même après avoir suivi la formation sur le RFE en salle de classe.

- Certains AO et AF expérimentés étaient d'avis que la formation était surtout destinée aux nouveaux ou aux débutants et ne leur permettait pas de discuter ou de s'enquérir de questions plus pointues. Ces AO et AF préféreraient que l'on tienne une séance de questions et réponses visant à clarifier certains aspects de la Loi.

- Plusieurs participants ont dit qu'il pourrait s'avérer difficile de suivre la formation en raison du calendrier établi, du lieu ou de la fréquence. S'ils comprenaient que la tenue de séances de formation supplémentaires nécessiterait des fonds et des ressources, bon nombre ont indiqué qu'il faudrait examiner d'autres supports pour la formation sur le RFE afin que tous les bénévoles y aient accès (cette question est approfondie à la section 4.7). Certains aimeraient également que davantage de séances de formation régionales se tiennent à l'extérieur des grandes villes, lorsque cela est possible.

- Certains participants croyaient également que la formation sur le RFE de 2004 était insuffisante parce que le RFE ne comportait pas d'assistant. Pour la plupart, l'arrivée de la plus récente version du RFE a résolu ce problème.

## 4.2 Problèmes clés : documents d'aide

Lorsque l'on a abordé la question des documents d'aide visant à les aider à démarrer leurs fonctions d'AO et d'AF et à apprendre leur rôle, deux problèmes importants ont rapidement émergé :

1) les documents d'aide sont trop techniques, juridiques, verbeux et difficiles à comprendre;

2) les documents acheminés par courrier avaient souvent un ton menaçant, ce que les participants jugent inacceptable et constituant une source majeure de mécontentement dans leur travail.

Nous abordons le premier problème dans la présente section et le deuxième à la section 3.1. Voici les problèmes les plus souvent éprouvés concernant les documents d'aide :

- Certaines versions du guide étaient trop volumineuses et déconcertantes, tant sur le plan du langage utilisé (trop bureaucratique et juridique) que de la longueur du guide. Certains ont indiqué qu'ils abandonnaient souvent avant la fin.

- Plusieurs participants ont critiqué le fait qu'il était difficile d'effectuer des recherches dans les documents, que les anciennes versions sur papier ne comportaient pas d'index adéquat et que les documents en ligne n'étaient pas combinés à un bon moteur de recherche.

- La piètre qualité perçue du moteur de recherche en ligne était une critique commune à toutes les séances.

- Certains étaient d'avis que le guide devrait comporter des outils de renvoi rapide, comme un diagramme chronologique, un organigramme indiquant qui fait quoi et quand, des renvois rapides au moyen de saisies d'écran du RFE et des renseignements clés sur les services, l'aide et le soutien fournis (numéros de téléphone, heures de bureau, etc.) par Élections Canada. Lorsqu'on a par la suite montré le nouveau guide aux AO et aux AF, la plupart ont trouvé qu'il s'agissait d'un outil adéquat.

- Certains participants, même des AO et des AF expérimentés, n'étaient pas au courant de l'existence de certains outils, tout simplement parce qu'ils ne les avaient pas trouvés lors de leurs recherches sur le site Web d'Élections Canada. Par exemple, bon nombre d'entre eux n'étaient pas au courant du service d'abonnement.

Bon nombre des AF ont affirmé que, en raison des changements de la Loi, ils auraient besoin d'un guide détaillé sur les activités de financement. Au cours de certaines séances, des AF débattaient ensemble de la question, et plusieurs fournissaient des informations inexactes.

### 4.3 RFE : familiarisation et utilisation

Même si on a souvent discuté du RFE au cours des séances, le logiciel n'était pas une préoccupation clé des AO et des AF. Alors que tous les participants aux séances utilisaient le RFE, ils considéraient qu'après la première utilisation le logiciel était relativement facile à utiliser. Cependant, ils ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à s'en servir à leurs débuts. En fait, certains ont dit que les difficultés auxquelles ils avaient fait face étaient maintenant en bonne partie résolues dans les versions les plus récentes du logiciel.

- Un des principaux problèmes des anciennes versions du RFE était l'absence de bons didacticiels et d'assistants. Certains ont indiqué que, lorsqu'ils ont commencé à utiliser le logiciel, ils ne savaient pas par où commencer et où aller par la suite. Les participants étaient d'avis que cela avait maintenant été presque entièrement résolu.

- Certains ont également mentionné qu'ils avaient de la difficulté à harmoniser leurs propres feuilles de calcul de comptabilité « maison » et logiciels avec le RFE. Certains critiquaient le RFE en indiquant qu'il s'agissait « seulement d'un logiciel de rapports » et non d'un outil de gestion financière.

- Certains ont également affirmé qu'ils aimeraient être en mesure de détailler leurs dépenses dans le RFE pour y faire correspondre les besoins en comptabilité de leur propre association de circonscription.

- Les participants étaient d'avis que la gestion électronique des reçus de contributions constituait une importante amélioration par rapport à l'ancienne approche sur papier et que cette innovation leur permettait d'économiser du temps et allégeait leur charge de travail.

- Certains AO et AF expérimentés pensaient qu'un cours avancé et un cours de mise à jour sur le RFE seraient toujours utiles, même s'ils connaissent maintenant bien le logiciel.

- Une critique ou préoccupation majeure à l'égard du RFE concernait l'impossibilité de présenter les rapports par voie électronique. La question « Pourquoi l'imprimer? » était souvent entendue. Certains pensaient que cela permettrait d'économiser du temps et d'alléger la charge de travail et serait plus écologique, comparativement aux anciennes méthodes de présentation de rapports. Cependant, ils reconnaissaient qu'il était nécessaire de fournir des pièces justificatives et des récépissés pour les agents officiels des candidats.

- Les participants n'ont pas discuté des pilotes d'imprimante, de la vitesse de l'unité centrale ou d'autres questions technologiques.

## 4.4 Connaissance des outils disponibles

Concernant la connaissance des outils disponibles pour les AO et les AF, tous les participants connaissaient le site Web et le RFE, mais peu d'entre eux pouvaient nommer d'autres outils utilisés. De nombreux participants nommaient des guides en général sans pouvoir en préciser le contenu.

Un nombre relativement élevé de participants se rappelaient la trousse multimédia; la plupart d'entre eux en détenaient actuellement un exemplaire ou se rappelaient l'avoir reçu par le passé.

La plupart se rappelaient avoir reçu récemment deux affiches.

Cependant, peu d'entre eux connaissaient le cahier de travail, mais il s'agit d'un produit relativement récent. La plupart des participants se sont rappelé cet outil lorsqu'on leur en a montré un exemplaire, mais il a été très rarement mentionné spontanément. Après avoir vu le cahier de travail, les participants ont formulé des commentaires très positifs.

Presque aucun participant n'était au courant du service d'abonnement sur le site Web, sauf ceux qui s'étaient abonnés au service général, mais pas à celui expressément destiné aux AO et aux AF. À la fin de chaque séance, on a informé les participants de l'existence de ce service.

Même si tous les participants étaient au courant de l'existence du service téléphonique sans frais d'Élections Canada et l'utilisaient souvent, peu d'entre eux en connaissaient les horaires d'ouverture ou le fait que le service est prolongé pendant les élections. Presque tous les participants ont indiqué que le service téléphonique sans frais était excellent.

## 4.5 Utilisation des outils fournis

Tous les participants utilisent maintenant le RFE. La plupart avaient reçu une formation spécifique sur ce logiciel, et d'autres avaient appris à l'utiliser eux-mêmes ou avaient été formés par un ancien AF ou AO. La satisfaction générale à l'égard du RFE était très élevée. Les participants ont affirmé que les nouvelles versions du logiciel étaient de loin supérieures aux anciennes. Voici quelques suggestions de changements ou d'améliorations qu'il faudrait apporter au logiciel :

- Examiner la possibilité d'intégrer un véritable outil de rapprochement bancaire au logiciel.

- Améliorer les fonctions d'impression du logiciel.

- Intégrer un module électronique de présentation de rapports non seulement pour les rapports annuels ou d'élections, mais également pour l'acheminement de modifications aux rapports en aval. Bon nombre de participants étaient d'avis que la présentation de rapports par voie électronique leur permettrait d'économiser du temps et de garantir le respect des échéances et constituerait une solution plus écologique. Certains considéraient que cette façon de présenter les rapports marquerait le commencement d'une nouvelle ère dans laquelle la plupart, voire l'ensemble des communications, seraient électroniques. Beaucoup croyaient également que la présentation de rapports par voie électronique serait un moyen rapide mais officiel d'accuser réception d'un rapport donné et d'acheminer des mises à jour sur le statut du rapport d'une personne.

- Certains voudraient que le logiciel puisse sauvegarder et garder en mémoire les renseignements de base clés d'un formulaire à l'autre.

- D'autres voudraient que l'on mette en œuvre de nouvelles fonctions de mise à jour afin que l'on n'ait pas à entrer de nouveau de données historiques (p. ex. les donateurs), chaque année.

## 4.6 Utilisation du site Web

Globalement, la plupart des participants consultaient régulièrement le site Web d'Élections Canada. Lorsqu'ils avaient des questions ou des préoccupations relatives à leur travail d'AO (pour la plupart après la journée de l'élection) ou qu'AF, ils commençaient habituellement par consulter le site Web. Lorsqu'ils ne trouvaient pas facilement les renseignements désirés sur le site Web, ils se tournaient tout de suite vers le service téléphonique sans frais. Plusieurs participants ont admis ne pas effectuer de recherches approfondies dans le site et abandonner au premier obstacle. Les problèmes relatifs au site Web étaient les suivants :

- La navigation dans le site Web et sa structure générale ne semblaient pas être intuitives pour les participants. Selon leur point de vue, aucun onglet ne portait le titre *AO* ou *AF*, dans lequel ils pourraient trouver les renseignements recherchés. Dans bien des cas, les participants ont affirmé que leurs recherches rapides ne leur avaient pas permis d'obtenir les résultats désirés.

- Le moteur de recherche (pour les recherches générales dans le site) était considéré comme inefficace et improductif. Dans bien des cas, les requêtes des participants portaient sur un aspect très précis de leur rôle ou de la Loi ou sur la définition d'un élément particulier d'un formulaire. Cependant, ils se rendaient compte qu'ils ne pouvaient pas simplement saisir le terme problématique et être renvoyés vers la section adéquate du guide, de la Loi ou de tout autre document d'aide pouvant au moins partiellement répondre à leur question.

- Les participants ont indiqué qu'ils étaient motivés à utiliser davantage le site Web et jugeaient qu'il constituait déjà un outil utile, mais souhaitaient l'utiliser encore plus. Selon eux, le site Web, ainsi que le RFE, devrait être la principale ressource des AO et des AF.

## 4.7 Solutions possibles : outils et soutien

- **RFE** – Les deux principales solutions suivantes ont été suggérées :

  - Présentation de rapports par voie électronique : les AO et les AF ont indiqué qu'ils souhaitaient que le RFE comporte un module de présentation électronique de rapports, comme le formulaire d'impôt offert par l'Agence du revenu du Canada. Ils considéraient que cette importante innovation permettrait non seulement d'alléger leur charge de travail, mais également de respecter davantage les échéances, de répondre plus rapidement aux demandes de renseignements d'Élections Canada et d'être plus respectueux de

l'environnement. Ils trouvaient inconcevable qu'à notre époque ils doivent encore envoyer des formulaires sur papier. Cependant, les AO étaient conscients du fait qu'ils devraient tout de même acheminer des exemplaires sur papier des récépissés.

- Dans plusieurs séances, les participants ont mentionné qu'un outil de rapprochement bancaire dans le RFE permettrait d'accroître leur rendement et de régler plusieurs problèmes auxquels ils font face.

- **Site Web** – Les participants ont offert plusieurs solutions possibles à ce sujet :

  - Ils aimeraient disposer d'un moteur de recherche réel dans le site Web qui leur permette de trouver un élément précis dans les documents affichés, voire dans la Loi elle-même.

  - Ils aimeraient avoir accès à un forum de discussion en ligne afin d'obtenir rapidement de l'aide de leurs homologues. Ils ont mentionné que cela devrait être un service offert par le parti.

  - Plusieurs d'entre eux ont indiqué qu'ils aimeraient recevoir par courriel un avertissement ou un avis de changements ou de mises à jour et être renvoyés directement à la source dans le site Web. On a indiqué aux participants à la fin de chaque séance que ce service existait déjà.

  - Ils aimeraient être en mesure de s'inscrire dans le site Web afin de passer du courrier postal à la communication par courriel. Bon nombre d'entre eux aimeraient recevoir les communications officielles par la poste et les communications officieuses par courriel.

  - Ils aimeraient pouvoir consulter en ligne leurs propres dossiers ou rapports d'étape.

- **Personne-ressource** – Concernant le soutien pour l'apprentissage de leur travail et leur respect de la Loi dans leur collaboration avec des personnes du parti, les participants ont suggéré ce qui suit :

  - Dans plusieurs séances, les participants ont indiqué qu'ils aimeraient que les sièges des partis ou les régions disposent d'une personne-ressource reconnue par Élections Canada qui les aiderait à faire les bons choix comme AO et AF.

- Ils souhaiteraient également obtenir de l'aide pour veiller à ce que le rôle de l'AO ou de l'AF soit reconnu et à ce qu'ils aient l'autorité nécessaire à l'échelle locale pour assumer leurs tâches. Les AO et les AF souhaitent que les partis les respectent et les soutiennent davantage.

## 4.8 Solutions possibles : nouveaux types de formation

Les participants ont formulé quelques solutions précises concernant la formation, notamment un passage à la formation en ligne, des séances de formation dans un laboratoire informatique, des séances régionales et de la formation portant sur leur rôle.

- Les participants étaient d'avis que ces nouveaux types de formation résoudraient plusieurs problèmes, notamment les difficultés liées à l'emplacement géographique, la fréquence des séances de formation, l'offre rapide de séances de formation lorsque le bref électoral est délivré, les problèmes d'horaires de travail et les coûts de formation pour les contribuables.

- Les participants de plusieurs séances estimaient également que les séances de formation en ligne devraient pouvoir être sauvegardées et être accessibles dans le site Web pour être consultées à tout moment. Certains croyaient également que de brèves séances de formation en ligne pourraient être développées pour des sujets précis; ces séances seraient également d'intérêt pour les AO ou les AF expérimentés, lesquels peuvent ne pas avoir besoin de la formation de base, mais encore éprouver des difficultés à l'égard de situations plus complexes ou inhabituelles.

- Plusieurs participants estimaient également qu'ils avaient besoin de séances de perfectionnement sur les changements de la Loi, les nouvelles versions du RFE ou tout autre changement les concernant. Même s'ils choisissent de ne pas participer aux nouvelles séances locales de formation, le caractère pratique de la formation en ligne les inciterait à participer.

- Les participants pensaient que les séances de formation en salle de classe sont peut-être toujours nécessaires, mais qu'ils préféreraient sans doute participer à une formation en ligne. La plupart d'entre eux croyaient qu'Élections Canada pourrait toujours produire sur demande des versions sur CD-ROM des webinaires sur demande pour les personnes qui habitent dans des régions éloignées où Internet haute vitesse n'est pas offert.

- Plusieurs participants ont toutefois mentionné qu'Élections Canada devrait continuer d'offrir des séances de formation en direct puisque cela est plus utile pour eux et leur permet de poser des questions de façon interactive.

# 5. Vérificateur externe

## 5.1 Problèmes clés : vérificateur externe

La question du vérificateur externe a provoqué parmi les participants un bon nombre de réactions ainsi que des points de vue opposés. Certains participants considéraient que le vérificateur externe leur était utile. Il formulait des commentaires et des recommandations qui amélioraient la qualité des rapports présentés à Élections Canada. Ces AO et AF avaient une relation étroite avec leur vérificateur externe et considéraient que ce dernier avait pris le temps d'examiner leur rapport en entier. Cependant, le point de vue de la majorité était plutôt critique à l'égard du rôle du vérificateur externe. Voici en quoi consistaient ces critiques :

- Les participants étaient d'avis que le vérificateur externe ne faisait qu'estampiller leur rapport, sans le commenter ni exiger de changements.

- D'autres participants ont mentionné que le fait de devoir consulter le vérificateur externe les amenait à la limite de certaines échéances ou leur faisait craindre de les dépasser.

- Certains participants considéraient simplement que les vérificateurs externes sont inutiles dans le processus, car ils n'ajoutent aucune valeur aux rapports, tandis que d'autres ont affirmé que les représentants d'Élections Canada examinaient tout de même leur rapport en profondeur.

- Certains étaient d'avis que la subvention de 1 500 $ était inutile, car le vérificateur n'apportait rien au processus.

Pour les AF, le moment où leur rapport devait être présenté, soit immédiatement après la période d'impôt potentiellement chargée pour les vérificateurs en général, signifiait qu'ils devaient présenter le rapport à la dernière minute, alors qu'ils auraient pu le présenter avant s'ils n'avaient pas eu à consulter le vérificateur.

## Annexe : Guide de l’animateur

**Guide de l'animateur**
**Version finale**

**Élections Canada**

**Évaluation des outils fournis aux entités politiques pour les aider à présenter des rapports relatifs à la campagne et leurs rapports financiers annuels**

**Animateur**
**Christian Bourque**

**Dossier n° : 10545-008**

507, place d'Armes, bureau 700
Montréal (Québec) H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464
Téléc. : 514-987-1960
Courriel : info@legermarketing.com

| PARTIE 1 | INTRODUCTION |
|---|---|
| DURÉE | 10 minutes |

## PRÉSENTATION

- Présentation de l'animateur
- Présentation de Léger Marketing
- Nos activités

## PRÉSENTATION DE LA DYNAMIQUE DE GROUPE

- Discussion informelle
- Réactions spontanées
- Dites ce que vous pensez, il n'est pas nécessaire que vous soyez d'accord avec les autres
- Réagissez à ce que les autres disent
- Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses
- Respectez les opinions

## SALLE DU GROUPE DE DISCUSSION

- Présentation du miroir d'observation et de l'enregistrement audio

## OBJECTIFS DU GROUPE

- Les objectifs sont les suivants :
  1. obtenir des commentaires sur les difficultés liées aux obligations des AO et des AF;
  2. évaluer l'usage des produits et des services existants et la satisfaction à leur égard;
  3. identifier les nouveaux outils qui devraient être créés en :
     - déterminant les tâches que les clients trouvent les plus complexes;
     - déterminant le niveau de confort des clients à l'égard des technologies et des solutions Web;
     - déterminant la façon dont les clients aimeraient recevoir des renseignements sur la formation (en ligne, imprimés, etc.).

## CONFIDENTIALITÉ

- Votre identité ne sera jamais révélée; ce que vous dites ne pourra jamais être associé à vous. Les renseignements seront présentés de façon groupée.

## PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS ET ÉCHAUFFEMENT

- Nom
- Rôle au sein de l'organisation (AO ou AF) (Remarque : Il pourrait également s'agir du président d'une association.)

| PARTIE 2 | ÉVALUATION GÉNÉRALE ET DÉSIGNATION DES PRINCIPAUX OBSTACLES |
|---|---|
| DURÉE | 45 minutes |

## INTRODUCTION

L'objectif principal de la recherche qui sera menée est de mieux comprendre les grandes difficultés auxquelles vous faites face comme AO et AF dans l'exécution de vos obligations et ce qui pourrait être fait pour faciliter et simplifier votre travail. À travers ces séances, nous espérons mieux comprendre la façon dont nous pouvons vous aider à exécuter vos obligations et développer des solutions.

## PRINCIPAUX PROBLÈMES

- Pour commencer, quels sont les principaux problèmes que vous rencontrez dans l'exécution de votre rôle? Que trouvez-vous trop difficile ou complexe? Selon vous, qu'est-ce qui prend trop de temps?

- Si vous aviez à nommer la plus grande difficulté de votre rôle, quelle serait-elle (une seule)?

- Quels problèmes avez-vous le plus de difficulté à résoudre? Ont-ils habituellement trait à ce qui suit :

  - apprendre le travail quand vous commencez;
  - trouver des séances de formation adéquates;
  - se retrouver dans les documents qui vous sont offerts;
  - comprendre vos tâches et responsabilités;
  - déterminer qui fait quoi dans le cadre du processus;
  - apprendre à connaître et à utiliser le logiciel de rapports;
  - comprendre et utiliser les formulaires (si certains posent problème, quels sont-ils et pourquoi?);
  - traiter et délivrer les reçus (se rappeler la liste : qu'en est-il des réclamations impayées, de l'utilisation des surplus, des récépissés à l'appui, etc.?);
  - travailler avec l'association de circonscription;
  - travailler avec le personnel de campagne et le candidat;
  - travailler avec le siège du parti et satisfaire également à ses exigences;
  - travailler avec Élections Canada (si c'est le cas, à quelle étape du processus? Considérer les directeurs du scrutin, Élections Canada à Ottawa, etc.);
  - respecter les exigences du vérificateur externe;
  - suivre le processus réel de présentation de rapports (rapport annuel ou d'élections);
  - respecter les étapes et les échéances clés;
  - traiter les demandes d'Élections Canada.

- Comme AO ou AF, souhaitez-vous ou avez-vous déjà souhaité abandonner votre poste? Quelle en est la principale raison?

- Quelles sont les principales différences entre les difficultés et les problèmes des AO et ceux des AF et pourquoi?

- Le nouveau cadre législatif est en place maintenant depuis plus de quatre ans et a été modifié pour la dernière fois le 1er janvier 2007. Qu'est-ce qui a changé au cours de ces quatre années? Quels éléments ont été améliorés? Quelles améliorations pourrait-on apporter au processus du point de vue des AO et des AF? Pourquoi?

- Si nous devions résumer les secteurs problématiques des AO et des AF à la lumière des discussions tenues, quelles seraient vos priorités?

- Qu'en est-il du processus d'enregistrement et de la mise à jour annuelle? Éprouvez-vous des difficultés à l'égard de ce processus?

| PARTIE 3 | CONNAISSANCE, UTILISATION ET OPINION DES OUTILS DISPONIBLES ACTUELLEMENT |
|---|---|
| DURÉE | 20 minutes |

## OUTILS EN GÉNÉRAL

- En règle générale, êtes-vous à l'aise avec la technologie et les solutions Web?
- Parmi les divers outils créés par Élections Canada pour vous aider ainsi que votre organisation à la présentation des rapports de campagne et des rapports financiers annuels, lesquels connaissez-vous?
- Quels outils utilisez-vous? (Mentionner des logiciels, des vidéos, des manuels, des formulaires, des séances de formation, le numéro 1-800, le site Web, la *Trousse multimédia pour les entités fédérales*, des feuillets de renseignements.)
- À quelle fréquence utilisez-vous chaque outil? (Mentionner des logiciels, des vidéos, des manuels, des formulaires, des séances de formation, le numéro 1-800, le site Web, la *Trousse multimédia pour les entités fédérales*, des feuillets de renseignements.)
- Quels outils préférez-vous?
- Quels outils aimez-vous le moins et pourquoi?
- Pourquoi n'utilisez-vous pas les outils suivants? (Mentionner des logiciels, des vidéos, des manuels, des formulaires, des séances de formation, le numéro 1-800, le site Web, la *Trousse multimédia pour les entités fédérales*, des feuillets de renseignements.)
- Plus précisément, pourquoi n'utilisez-vous pas le logiciel de Rapport financier électronique (RFE)?
- Aimeriez-vous que l'on offre des solutions de formation que vous pourriez utiliser à votre propre rythme et à l'endroit souhaité?
- Avez-vous utilisé le nouveau cahier de travail? Est-il utile?
- En ce qui concerne les tournées de présentation, Élections Canada les mène généralement en février pour que vous puissiez terminer le rapport en mai. Est-ce que cela vous convient? Préféreriez-vous qu'Élections Canada mène les tournées de présentation plus tôt (en janvier, voire en décembre)?

## SITE WEB

(La présente section doit être axée sur la section relative au financement politique.)

- Avez-vous déjà consulté le site Web d'Élections Canada? À quelle fréquence le consultez-vous? Pourquoi?
- Avez-vous déjà utilisé des outils offerts sur le site Web d'Élections Canada?
- En règle générale, les renseignements fournis sur le site Web d'Élections Canada sont-ils pertinents pour vous?
- Dans quelle mesure le site Web vous est-il utile?
- Quelles améliorations pourrait-on apporter au site Web pour améliorer votre expérience globale? (Mentionner les renseignements supplémentaires, les produits et les services offerts, la présentation visuelle, etc.)

## AUTRE

- Concernant les communications, y a-t-il d'autres outils que vous trouvez ou trouveriez utiles?

| PARTIE 4 | SOLUTIONS SUGGÉRÉES |
|---|---|
| DURÉE | 25 minutes |

- Quelles seraient vos suggestions d'amélioration? Avez-vous déjà formulé de telles suggestions?
- Selon vous, de quelle façon pourrait-on améliorer les outils qui vous sont offerts afin de mieux répondre à vos attentes et à vos besoins?
- Quels nouveaux outils de formation pourraient être développés pour vous aider à remplir vos diverses fonctions, notamment la présentation de rapports financiers? (Mentionner les didacticiels en ligne, les laboratoires informatiques, les réunions en ligne, etc.)
- Comme Élections Canada n'a pas de liste des agents officiels des candidats jusqu'à ce que les documents de leur nomination soient présentés aux directeurs du scrutin après l'annonce d'une élection, quelle serait selon vous la meilleure façon de communiquer avec les AO potentiels?
- Croyez-vous que les partis enregistrés, les candidats et les associations de circonscription devraient assumer un plus grand rôle?
- Que diriez-vous à un débutant ou à une personne intéressée à devenir un AO ou un AF sur les exigences du poste et d'autres éléments?
- Quelles recommandations formuleriez-vous pour simplifier et faciliter votre travail?
- Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions?