

La Jérémiade

Le bulletin d'information des membres de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du
Gouvernement du Québec

AVRIL 2007, N° 4

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et tous,

C'est avec plaisir que je m'adresse à vous pour cette quatrième édition du journal La Jérémiade. J'ai toujours hâte de vous informer des nouveautés qui se passent à votre Association parce que je l'ai à cœur. Avant de parler de l'avenir de votre Association, j'aimerais revenir en arrière et vous rappeler certains événements récents qui ont marqué son histoire. Je dois vous l'avouer, en 2004, lors de ma première élection au poste de présidente, j'avais déjà une vision de ce que pourrait être une association de personnes des secteurs publics et para publics travaillant dans le domaine des plaintes. Je souhaitais que l'ARGP devienne un joueur important dans la recherche d'une qualité de service optimale pour les citoyennes et les citoyens.

Pour ce faire, il fallait tout d'abord que l'Association se stabilise en ayant une place d'affaires fixe, une infrastructure minimale lui permettant d'offrir des services à ses membres, un budget plus important et un *membership* plus représentatif de toutes les organisations publiques et parapubliques.

En 2005 et 2006, tous les efforts ont été faits pour consolider l'Association. À cet égard, nous avons eu une aide précieuse de la CARRA qui a nous a permis de constituer notre secrétariat dans ses locaux. De plus, nous avons pu embaucher un étudiant de l'université Laval en rédaction professionnelle, Éric Lambert, pour assurer le secrétariat administratif de l'Association. En 2005, nous avons aussi conclu un partenariat d'affaires avec le formateur CFG dans le but de dispenser à nos membres une formation adéquate en gestion des plaintes. Tout cela a bien fonctionné et partant, nous avons réussi à solidifier les bases de l'Association.

Au cours de cette période, nous nous sommes aussi attaqués au *membership* de l'Association. Nous avons recruté des nouveaux membres issus de différents milieux, universitaires, sociaux, éducatifs, etc. Notre représentativité s'élargit et c'est ce que nous avons souhaité.

En 2007, au terme de mon second mandat, nous voulons débiter notre

deuxième phase de développement c'est-à-dire l'élargissement de notre *membership*, la formation des membres et l'accroissement des services qui leur sont rendus. Notre objectif est important mais très réaliste. Nous sommes sur la bonne voie.

Afin d'y arriver, nous avons dû accroître l'équipe administrative. À cet effet, nous avons embauché une deuxième ressource, madame Joselyne Madore, dont la fonction principale est d'identifier les centres d'intérêt adaptés à vos besoins et de vous les livrer sous une forme condensée et littéraire. De plus le mandat de madame Madore comprend le volet « poursuite de recrutement des membres ».

Ainsi, notre Association continuera sur sa lancée et brillera parmi les meilleurs.

**Judith Gagnon,
Présidente de l'ARGP**

Dans ce numéro :

Mot de la Présidente	1
Comité exécutif et collaborateurs	2-3 -4
Renouveau à <i>La Jérémiade</i>	5
Qu'est-ce qu'une plainte...?	6
L'art de l'écriture	
Amélioration de la qualité des services...	7
Sessions de formation à venir	8-9
Colloque 2006	10
Synthèse du discours de la Protectrice du citoyen	11
Le coin de l'humour et mots historiques	12
Place à la poésie	13
Pour nous joindre	14

COMITÉ EXÉCUTIF 2006-2008

Judith Gagnon, Présidente



La motivation qui m'incite à continuer pour une autre année à occuper le poste de présidente de l'Association prend sa source au cœur même de ma détermination à poursuivre jusqu'au bout la mise en place d'un organisme en plein essor.

L'établissement et le développement d'une structure comme la nôtre impliquent une grosse somme de travail et d'énergie mais également d'entraide. Je demeure convaincue que la place de notre Association se situe parmi les meilleures et j'ai la ferme intention de tout mettre en œuvre pour continuer sur la belle lancée que nous connaissons actuellement.

Nicole Rajotte, Vice-présidente



Ayant débuté ma carrière au gouvernement du Québec, plus précisément au ministère des Transports, en 1977, c'est en 1981 que je joignais les rangs de la Société de l'assurance automobile du Québec. De 1981 à 1996, j'ai œuvré dans divers secteurs à la Société, ce qui m'a permis d'acquérir l'expertise nécessaire pour œuvrer dans le domaine des plaintes, et ce dès 1996. Depuis 2001, j'assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

Motivée par la qualité des services offerts à la population et dans le but d'assurer une continuité des réalisations de l'Association, je suis membre du comité exécutif depuis 2003.

J'ai accepté un 2^e mandat à titre de vice-présidente afin de poursuivre le partage des pratiques avec les collègues d'autres instances gouvernementales en matière de traitement des plaintes. Le dynamisme et l'expertise de l'équipe ont influé sur ma décision de renouveler mon mandat.

L'apport de tous les membres de l'Association est également nécessaire, voire essentielle à la réalisation du mandat de l'Association qui vise à assurer à la population du Québec l'obtention des services de qualité.

Christiane Boudreault, Trésorière



Responsable de la gestion des plaintes au ministère des Transports depuis mars 2003, j'ai fait partie du conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec, peu de temps après, soit en novembre 2004.

Dans un premier temps, mon intérêt à faire partie de l'ARGP a été motivé par le moyen d'échange entre les membres des différents ministères et organismes, que m'offrait l'association. Par la suite, j'ai sollicité un poste au conseil d'administration parce que je crois en cette association, au besoin de se regrouper et d'échanger afin de ne pas s'isoler dans nos organismes respectifs.

COMITÉ EXÉCUTIF 2006-2008

Gaétane Vigneux



J'occupe le poste de Commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec depuis 2 ans, après avoir été adjointe pendant 4 ans. Le service à la clientèle m'a toujours intéressée. J'ai étudié en communications, mes emplois au gouvernement m'ont amenée graduellement à agir comme «intermédiaire» auprès des citoyens pour vulgariser les dispositions des lois et expliquer les façons de faire.

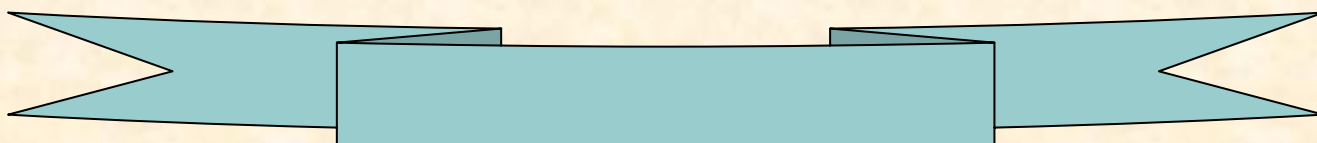
Je considère que les organisations ont avantage à être à l'écoute des citoyens. On oublie souvent de faire valoir qu'elles en retirent elles aussi des bénéfices. De plus, je pense qu'il y a beaucoup de similitudes dans les difficultés que rencontrent les citoyens d'un M/O à l'autre. Le partage de nos constats et de notre expertise peut faire avancer non seulement nos organisations, mais la relation-client dans son ensemble. C'est pour cela que je m'implique dans l'Association. Cette année, le bureau des plaintes de la RRQ fêtera son 15e anniversaire, c'est tout ce vécu que je veux partager.

Yves Charette



À titre de commissaire à la qualité des services à la Régie du bâtiment, mon rôle se définit en plusieurs volets. Soit, par rapport aux citoyens, leur offrir la possibilité de faire des démarches additionnelles lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis à leur disposition ou croient ne pas avoir reçu toute l'attention requise et par la suite, les représenter devant l'administration et m'assurer de l'élaboration de solutions permanentes. De plus, mes fonctions consistent à collaborer avec les principaux responsables de la Régie à l'amélioration de la relation avec le citoyen et à la définition des objectifs de qualité, tout en conseillant la direction en matière de gestion des plaintes, d'amélioration des services et d'évolution de programmes.

Les motivations qui m'amènent à m'impliquer en tant que membre de l'ARGP se retrouvent dans mon désir de partager nos expériences quotidiennes sur la prestation de services, participer à une réflexion ayant des impacts sur les enjeux et profiter de l'expertise et des outils élaborés par les membres.



NOS COLLABORATEURS

Éric Lambert



En poste à titre de secrétaire exécutif de l'ARGP depuis maintenant deux ans, je suis très heureux de participer au développement de votre Association. C'est avec enthousiasme que j'ai accepté de relever ce défi et j'espère de tout cœur répondre à vos attentes.

J'aimerais profiter de cette tribune pour remercier les membres du comité exécutif, et en particulier sa présidente, madame Judith Gagnon, pour la confiance dont ils font preuve à mon égard et pour le support qu'ils m'accordent dans le cadre de mon travail. Leur professionnalisme, leur engagement et leur générosité m'a permis d'acquérir une expérience intéressante et je leur en suis très reconnaissant.

Laissez-moi maintenant vous dresser le portrait des effectifs de l'ARGP. L'an dernier, les 11 organisations suivantes ont joint nos rangs : l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides, le Centre des services partagés du Québec, le Centre d'expertise sur la prestation de services (associé), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, la Commission québécoise des libérations professionnelles, Investissement Québec, le ministère de la Culture et des Communications, Ombuds-médiation (associé), Recyc Québec, Services Québec et la TÉLUQ. De plus, j'ai le plaisir de vous annoncer l'adhésion récente de l'Office québécois de la langue française, ce qui porte le nombre total d'organisations représentées à 49 (15 ministères et 34 organismes).

Au total, l'ARGP compte 64 membres (61 réguliers et 3 associés) et nous espérons augmenter ce nombre à nouveau cette année. Je vous invite donc à participer activement à l'essor de l'Association en proposant l'adhésion à vos collègues.

Joscelyne Bluteau-Madore



Qu'est-ce qui peut bien inciter une retraitée à reprendre du service actif?

À la retraite depuis trois ans, la presque totalité de ma carrière a été placée sous le signe d'un service à la population avec plaintes et récriminations à la clé. En effet, pendant plus de vingt ans, comme responsable du service des effectifs jeunes d'une commission scolaire, j'ai dû survivre aux nombreuses plaintes de parents en désaccord avec mes décisions. Seule pour explorer les avenues à emprunter afin de répondre adéquatement aux revendications légitimes ou non des mamans et des papas, j'ai dû me forger non seulement une carapace mais également un argumentaire adéquat. Donc, l'idée d'être associée à un organisme regroupant les responsables de plaintes m'a instantanément séduite. J'aurais tellement aimé, moi aussi dans le temps, bénéficier d'un tel « outil » permettant la mise en commun des problèmes rencontrés, des solutions trouvées et des arguments à apporter! C'est dans cet état d'esprit que j'ai été heureuse de me joindre à l'équipe de l'ARGP.

Visitez-nous sur le Web au WWW.ARGP.ORG

RENOUVEAU À LA « JÉRÉMIADE »



« *Tout ce qui n'avance pas ... recule* ». Voilà la maxime que la direction de l'ARGP a prise pour sienne. Et c'est ainsi que nous entreprenons d'étoffer le contenu de notre journal afin de le rendre encore plus dynamique et attrayant. À ce jour, les chroniques publiées dans « La Jérémiaade » ont été bien appréciées des lecteurs, mais le manque de personnel n'a malheureusement pas permis d'en assurer un développement continu. C'est la raison pour laquelle, la présidente, madame Gagnon, m'a demandé de me joindre à son équipe de direction, avec comme principal mandat, de promouvoir l'intérêt pour le journal interne. C'est avec plaisir et enthousiasme que j'ai répondu « présente ».

Comme Simone de Beauvoir l'a dit : *Écrire est un métier... qui s'apprend en écrivant!* Nous lançons donc par la présente un « appel à tous » afin d'alimenter nos chroniques. En effet, quoi de plus captivant que de lire la prose - ou pourquoi pas la poé-

sie - émanant de responsables de différents milieux mais qui tous, ont des préoccupations professionnelles dirigées dans le même sens! Si vous nous envoyez votre texte par courriel, nous nous ferons un plaisir de le publier sous votre signature. Mais si le temps vous fait défaut ou que la rédaction ne vous allume pas, envoyez-nous vos idées « en vrac » et nous en ferons un article.

Dans un premier temps, nous vous proposons, en plus de l'espace consacré aux écrits des membres, deux sections nouvelles soit :

Une capsule humoristique – que ce soit sous forme d'un fait drôle vécu, d'une anecdote inventée de toutes pièces ou d'une réflexion qui fait sourire. Allez-y, laissez-nous rire avec vous!

Une place pour les « activités sociales ». Cet emplacement sera l'endroit idéal pour faire connaître à vos consœurs et confrères les événements sociaux qui marquent votre vécu ou celui de vos collègues. Que

ce soit un mariage, une naissance, un décès, un anniversaire spécial, la publication d'un ouvrage ou tout autre fait marquant, faites-nous connaître les détails et nous les transmettrons.

Bien sûr, le succès du journal passe également par le maintien des chroniques habituelles, soit le « mot de la présidente », la section « d'un bureau à l'autre », et les écrits du secrétaire exécutif, Éric Lambert. Nous y ajouterons des articles de fond, des informations d'ordre général ou portant sur des sujets d'actualité.

Nous souhaitons vivement avec votre concours faire de « La Jérémiaade » le *nec plus ultra* des publications internes.

Au plaisir de vous lire. À vos plumes...partez.

Joscelyne Bluteau-Madore
ARGP

joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca

DÉCÈS DE M. YVON BOUGIE

Nous avons le regret de vous annoncer le décès d'un de nos membres, monsieur Yvon Bougie. Monsieur Bougie, membre de l'ARGP depuis sa fondation, était secrétaire du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Au nom de tous les membres de l'Association, nous offrons nos plus sincères condoléances à la famille et aux collègues de monsieur Bougie.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE? ET COMMENT Y RÉAGIR

Comment peut-on adéquatement définir une PLAINTÉ?

Selon le Larousse, d'une façon générale :

Une plainte est un mécontentement que l'on exprime; une récrimination.

Cependant, pour situer les plaintes dans le contexte d'une gestion gouvernementale, il faut se rappeler que les ministères et organismes gouvernementaux ont pour vocation de servir la population et que celle-ci est en droit de s'attendre à des services de qualité de leur part. En d'autres mots, dans ce contexte, on pourrait redéfinir une plainte comme : *une expression d'insatisfaction à l'égard des procédures d'un organisme, de ses employés ou de la qualité de ses services.*

On s'entend de façon générale sur certains principes de base qui sous-tendent la qualité des services offerts par le secteur public, notamment l'efficacité, l'équité, l'impartialité et la confidentialité. Toutefois, ces principes ne sont pas automatiquement un gage de la satisfaction de la population. Celle-ci s'améliore lorsque l'organisation connaît les attentes propres à sa clientèle.

Les plaintes surviennent lorsque les contribuables sont mécontents d'un programme ou d'un service. Pour trouver la solution indiquée, il faut bien saisir la nature de l'insatisfaction du plaignant et pour ce faire, l'écoute est la manière la plus efficace de comprendre les motifs de ses préoccupations et souvent, de ses frustrations.

La gestion adéquate des plaintes est sans contredit un élément indispensable à la prestation d'un service de qualité par le secteur public. Encore faut-il être convaincu de son importance et du fait que ces plaintes peuvent en bout de ligne constituer des sources d'information pouvant servir à améliorer ce service.

Référence : « *Gestion efficace des plaintes* » du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

L'ART DE L'ÉCRITURE

L'apprentissage d'un art ne saurait se borner à l'étude analytique des chefs-d'œuvre. Il faut passer, et le plus vite possible, à la pratique, s'approprier les instruments de son métier, apprendre les secrets de ce métier.

Que dirait-on, d'un maître peintre qui prétendrait former ses élèves en les promenant dans les musées et en leur faisant analyser les chefs-d'œuvre de l'art? Ce maître formerait peut-être des critiques, des amateurs au goût averti mais il ne formerait pas des peintres.

Il en est de même pour l'art d'écrire. Il n'y a qu'une partie de la tâche de complétée, et encore la moins utile, si l'on se borne à lire et analyser de beaux textes. Il faut apprendre à pratiquer, pour son propre compte, les secrets de l'art dont on a entrevu le maniement. Il faut passer de la *contemplation* à l'*action*. Le but essentiel de la pédagogie littéraire est d'amener l'apprenti à prendre conscience de son trésor personnel d'idées, à l'enrichir, et, surtout, à savoir s'en servir pour le mettre dans la circulation grâce à une expression juste, vivante et bien composée.

Comme pour tout volet artistique, écrire demande une base incontournable de talent mais celui-ci ne peut occulter la nécessité d'en apprendre les rudiments, de les mettre en pratique et surtout d'y ajouter du travail, du travail et encore du travail. Alors seulement en sortira une œuvre qui pourra traverser les époques.

Par Joscelyne B. Madore

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE

Au Québec, les services publics jouent un rôle considérable dans la vie de l'ensemble des citoyens. Quelles sont les attentes des citoyens-usagers? Quel est leur degré de satisfaction envers les organismes publics et les ministères?

Comme l'affirme Hubert Brin, président de l'UNAF (Union nationale des associations familiales) : « ...il s'agit avant tout de redonner du sens et de la légitimité aux services publics en s'appuyant sur la qualité. L'un des moyens d'y arriver est sans conteste l'évaluation de la satisfaction du client. ». Mais il reste à analyser le sens que les bénéficiaires de ces services donnent au concept de « qualité » soit, le rendement, l'attitude, la valeur...

Dans cet ordre d'idée, dans un intéressant document intitulé *la portée des résultats de recherche en mesure de la satisfaction de la clientèle*, monsieur Éric Vignola souligne que : « Lorsque la qualité perçue est inférieure à la qualité attendue, il en résulte de l'insatisfaction. Au contraire, quand la

qualité perçue est supérieure à la qualité attendue, le client ressent une forte satisfaction. Enfin, lorsque la qualité perçue est égale à la qualité attendue, le client éprouve une simple satisfaction, ce sentiment se situant dans une zone de normalité. »

C'est ainsi qu'au cours des dernières années, la fonction publique québécoise s'est fixé des objectifs en matière d'amélioration continue des services. Plusieurs gestionnaires et employés souhaitent améliorer leur compréhension des besoins des utilisateurs de services, l'objectif étant de mieux connaître la perception et les attentes de la clientèle pour leur offrir des services plus efficaces et efficaces et partant, d'une qualité supérieure.

En ce sens, de nouvelles orientations se dessinent permettant de développer une dynamique de leadership au sein de l'administration. De nouvelles approches de collaboration entre les entités gouvernementales et le développement de partenariat émergent actuellement.

En conformité avec cette avenue, la prestation de services électroniques a été adoptée par plusieurs ministères et organismes dans l'objectif de rendre les services publics plus accessibles. La mise en place de la prestation de services en ligne apporte sans contredit un « plus » dans la qualité des rapports entre les services publics et le citoyen.

Mais, fait surprenant, il appert d'une étude menée par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) que le téléphone a encore un rôle considérable à jouer dans une prestation de services publics qui se veut de plus en plus diversifiée. Comme quoi, le concept de qualité peut s'appliquer de diverses façons avec toujours, en filigrane, la perception de satisfaction du citoyen-usager. Des pas de géant ont été faits en ce sens; il ne faudrait pas arrêter en si bon chemin!!!

**Joscelyne Bluteau-Madore
ARGP**

joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca



SESSIONS DE FORMATION

Le 22 février dernier, une entente a été signée entre l'ARGP et la firme Versalys Formation en vue d'offrir aux membres des sessions de formation adaptées à leurs besoins.

Versalys, ayant acheté la firme CFG, est l'un des principaux centres de solutions d'affaires dans le domaine de la formation aux entreprises. Leur vision de formation est essentiellement fondée sur un partenariat avec le client et ils se spécialisent dans la clientèle gouvernementale et corporative. La renommée de Versalys Formation repose, depuis plus de 20 ans, sur les connaissances approfondies de ses spécialistes en formation, mais également sur l'excellence des compétences transmises, l'intégrité des rapports avec les clients et le respect des personnes formées.

Nous sommes convaincus que tous, vous pourrez trouver des avantages importants à participer à l'une ou l'autre des sessions que nous avons prévues.

Pour votre information, nous vous donnons ci-après l'énoncé des cours offerts et le calendrier de leur tenue.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute information supplémentaire si nécessaire.

GESTION DES PLAINTES

Cette formation est essentielle pour toutes les personnes dont la tâche est de répondre aux plaintes.

- Les objectifs:
 - Rendre plus à l'aise face aux situations générant des plaintes.
 - Permettre d'évaluer ses réactions personnelles en présence de plaignants.
 - Faire la distinction entre les différents niveaux de « sérieux » des revendications.
 - Développer des techniques d'approche.
 - Échanger avec les collègues aux prises avec des problèmes semblables.

Dates des sessions de deux jours, simultanément à Québec et Montréal :

17 et 18 avril (mardi et mercredi)
 16 et 17 mai (mercredi et jeudi)
 13 et 14 juin (mercredi et jeudi)

AIGUISER VOTRE SENS POLITIQUE

- Les objectifs :
 - Développer son sens politique.
 - Se familiariser avec les différentes formes de pouvoir.
 - Apprendre à décoder les enjeux de son environnement et à élaborer des stratégies.
 - S'initier aux réseaux et bâtir ses alliances.
 - Mettre en œuvre la présentation politique d'une idée ou d'un projet.

Dates des sessions de deux jours À QUÉBEC

23 et 24 avril (lundi et mardi)
 24 et 25 mai (jeudi et vendredi)
 6 et 7 juin 2007 (mercredi et jeudi)

À MONTRÉAL

23 et 24 mai 2007 (mercredi et jeudi)
 5 et 6 juin 2007 (mardi et mercredi)

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET NON VERBALE

- Les objectifs :
 - Reconnaître et analyser son comportement pour mieux se comprendre dans ses rapports avec soi-même et avec les autres.
 - Prendre conscience de soi et se recentrer.
 - Améliorer ses compétences relationnelles.
 - Permettre de comprendre l'importance du langage non verbal.
 - Renforcer les habiletés de communication.

Dates des sessions de deux jours, simultanément à Québec et Montréal :

8 et 9 mai (mardi et mercredi)

29 et 30 mai (mardi et mercredi)

Nous tenons à vous faire remarquer que ces formations, qu'en tant qu'Association nous vous aidons à obtenir, sont un incontournable dans le contexte actuel alors que la gestion des plaintes est de plus en plus « pointue ».

Nous croyons fermement que d'acquérir les meilleurs outils pour faire face aux exigences des situations auxquelles nous sommes quotidiennement confrontés, est non seulement souhaitable mais nécessaire. Nous avons besoin de ces assises pour être en mesure de travailler dans notre domaine.

L'ARGP a réussi à négocier avec Versalys de la formation sur mesure adaptée aux besoins des membres, dispensée par une équipe de formateurs des plus compétents et ce, à des prix hautement compétitifs. Il serait vraiment dommage de ne pas en profiter!

Les cours se donneront dans les locaux de Versalys tant à Québec qu'à Montréal aux heures normales de bureau et le coût sera de 500,00\$/participant pour les deux journées, ceci incluant le coût des manuels.

Nous espérons vous avoir convaincus de la grande pertinence de vous y inscrire.

N'hésitez pas à nous faire part de votre intérêt et/ou de vos suggestions.



COLLOQUE 2006 DE L'ARGP

C'est sous le thème « Pris entre l'arbre et l'écorce, les bureaux de plaintes sont toujours présents malgré les contraintes » que s'est tenue, le 21 novembre dernier à l'Hôtel Québec, la 8e édition du colloque de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec.

Pour l'occasion, les participants ont eu l'opportunité d'entendre la nouvelle Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain, faire part de sa vision, du rôle qu'elle entend donner au Protecteur du citoyen de même que des relations souhaitées avec les bureaux de plaintes gouvernementaux. Vous trouverez une synthèse du discours de ma-

dame Saint-Germain à la page suivante. Vous pouvez également vous référer au site Internet de l'institution (www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/publications/discours/argp.asp) pour avoir la version complète du discours.

Ensuite, monsieur André Moreau, naturopathe et hypnoclinicien, a offert une conférence portant sur le stress et la santé au travail. Monsieur Moreau a exposé les principales causes de stress et a proposé quelques trucs et exercices pour vaincre ce qu'il qualifie de « réaction physico-chimique engendrée d'après notre perception de l'environnement extérieur ».

Pour clore cette journée, monsieur Jean-Sébastien Drapeau, concepteur du site Internet de l'ARGP, est venu faire une brève présentation du site ainsi que du forum de discussion en ligne. Vous pouvez visiter le site et accéder au forum via l'adresse www.argp.org.

Enfin, le comité exécutif tient à remercier tous ceux et celles qui ont contribué, de près ou de loin, à l'organisation et au succès de cet événement.

Éric Lambert
Secrétaire exécutif de l'ARGP
eric.lambert@carra.gouv.qc.ca

LISTE DES ORGANISMES ET MINISTÈRES PRÉSENTS

- ASSS—Chaudière-Appalaches
- ASSS—Laurentides
- ASSS—Mauricie-Centre-du-Québec
- CAI
- CARRA
- CCSSS—Baie-James
- CDPDJ
- CLP
- CNT
- C.S. des Découvreurs
- CSPQ
- DEC
- DGEQ
- H-Q
- ISQ
- MAMR
- MCC
- MDDEP
- MDEIE
- MESS
- MFACF
- MFQ
- MICC
- MRNF
- MTQ
- Ombudsman—Hydro-Québec
- Ombudsman—ULAVAL
- Ombudsman—UdeMTL
- Ombudsman—UdeSHERB
- Ombudsman—Ville de Montréal
- OPC
- OPQ
- RACJ
- RAMQ
- RBQ
- RRQ
- SAAQ
- Services Québec
- SFPQ
- SHQ
- TÉLUQ

SYNTHÈSE DU DISCOURS DE MADAME RAYMONDE SAINT-GERMAIN, PROTECTRICE DU CITOYEN

Mardi, le 21 novembre 2006, à l'Hôtel Québec de Sainte-Foy, dans le cadre du colloque annuel de l'ARGP, madame Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, s'est adressée aux participants dans un intéressant discours sous le thème ***faire plus avec plus.***

D'entrée de jeu, madame Saint-Germain souligne que le titre de sa présentation ne fait aucune référence à l'argent car ce ne sont pas des budgets supplémentaires qui lui permettront d'agir avec plus d'efficacité. Ce sont plutôt la portée du mandat, de nouveaux leviers d'action et les analyses d'ensemble qu'elle en fera qui lui permettront d'aller *plus loin*, d'avoir *plus d'influence* et d'agir auprès d'un *plus grand nombre* de citoyens.

Cette mise au point faite, madame la Protectrice trace à l'intention de ses auditeurs le portrait de ce qu'est un « Protecteur du citoyen ». Le rôle premier du Protecteur est de s'assurer que les citoyens soient traités avec respect, justice et équité par l'administration gouvernementale. Il a pour mission de corriger et prévenir les situations qui leur sont préjudiciables et susciter l'amélioration de la qualité des services qui sont dispensés, ceci indépen-

damment du pouvoir politique. Il est au service des citoyens mais aussi de la collectivité. Enfin, même s'il ne recherche pas indûment la publicité, le Protecteur du citoyen peut s'exprimer publiquement et faire connaître ses positions lorsqu'il juge que l'intérêt du dossier le justifie.

Faisant un lien entre son rôle et celui des responsables des plaintes présents au colloque, madame Saint-Germain assure ces derniers de l'importance d'un service de plaintes local même si les citoyens peuvent recourir directement au Protecteur du citoyen. Elle précise que les mécanismes internes d'une organisation permettent de régler les problèmes plus facilement, plus directement, et même, à ses dires, plus normalement. Car, ajoute-t-elle, quelqu'un peut littéralement se sentir perdu dans les méandres de l'administration publique ou devant la panoplie de services de santé disponibles.

Madame Saint-Germain poursuit son exposé en soulignant qu'une plainte est un symptôme à ne pas négliger et que les citoyens qui expriment leur insatisfaction méritent d'être entendus car c'est une démarche qui leur demande des efforts, du temps et de l'énergie.

Enfin, pour la Protectrice du citoyen, un bureau de plaintes crédible et efficace, pour bien effectuer son travail, doit remettre en question la pertinence de certaines pratiques, valider à l'occasion les fondements de certaines positions de l'organisation et examiner un dossier d'un point de vue de « citoyen ».

En terminant son discours, madame Saint-Germain invite les participants à poursuivre leur travail avec rigueur, souplesse et conscience. Elle espère qu'ils auront les coudées franches au sein de leurs organisations respectives et que leurs dirigeants sauront miser sur leur professionnalisme. Ainsi, les victoires remportées au nom des citoyens combinées à celles du Protecteur du citoyen se traduiront par des avancées au plan de la qualité des services.

Elle conclut par une courte phrase : « C'est là notre défi et notre succès à la fois ».

Joscelyne Bluteau-Madore
ARGP

joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca



LE COIN DE L'HUMOUR

L'usage veut que la secrétaire juridique s'adresse aux avocats en les appelant « maître ». Un jour où le patron de Lise était absent, elle le rejoint à la maison. Sa fille de huit ans répond et se met à crier :

« Maman, papa est-il là? C'est sa maîtresse qui l'appelle. »

-Quel est votre dernier souhait? demande-t-on à un condamné à mort.

-Boire du Bordeaux millésimé.

-De quelle année?

-2020!

Une femme enceinte de triplés accouche. Le médecin saisit le premier bébé, le frappe sur le derrière pour qu'il pousse son premier cri, puis le tend à l'infirmière. Le deuxième enfant naît et reçoit également une tape sur les fesses.

Le troisième tardant à sortir, l'accoucheur fait une pause et quitte la salle.

Une petite tête apparaît alors et hèle l'infirmière :

« Hé... Il est parti, le sadique qui bat les enfants? »

Agacé par la multitude de termes utilisés au golf, un débutant interrompt la leçon de son moniteur pour lui poser une question:

« Le green, je sais ce que c'est. Le putt aussi, tout comme le drive, l'air-shot, le bogey, le fer 9, le fer 7 ou le fer 5. Mais qu'est-ce que ce fer-play dont vous parlez tout le temps? »

MOTS HISTORIQUES

Vox Populi, vox Dei

*Cette belle formule est du moine **ALCUIN** (735-804) et se retrouve dans une épître qu'il écrivit à Charlemagne.*

L'argent n'a pas d'odeur

*Paroles prononcées par **Vespasien** (9-79) en présentant à son fils la première somme d'argent obtenue grâce à « l'impôt sur l'urine », urine que les foulons utilisaient pour le dégraissage des vêtements et le tannage des peaux.*

Quand la justice a parlé, l'humanité doit avoir son tour.

***Vergniaud** – 17 janvier 1793 – alors qu'à titre de président de l'assemblée qui vota la mort de Louis XVI, il annonça le résultat du vote avec, selon un témoin, « l'accent de la douleur ».*

À cœur vaillant rien d'impossible.

***Jacques Cœur** (1395-1456) – grand argentier de Charles VII – fils de marchand, doué d'un admirable sens des affaires, ayant amassé une colossale fortune.*

PLACE À LA POÉSIE!!!

LE VIEILLARD



Tel un oiseau privé de ses deux ailes,
Me voilà, captif, vieillard sans avenir.
Moi, dont la vie fut si pleine et si belle,
Je n'ai plus pour amis que mes souvenirs.

Si jolie était-elle la maison du passé,
Montant la garde au détour du chemin.
Par qui est-elle maintenant habitée
Alors qu'ici, exilé, seul, je m'éteins?

Je sens la mort autour de moi rôder,
Personne n'est là pour me tenir la main.
Où êtes-vous, vous que j'ai tant aimés?
Peut-être sera-t-il trop tard, si vous venez demain...



Goutte à goutte, s'écoulent mes jours,
Aujourd'hui pareil à hier et à demain;
Disparue l'amitié, éteintes les amours,
Mon cœur par le froid peu à peu est étreint.

Mais en dépit de mes cheveux blanchis,
De mon visage ridé, de la mort de mes yeux,
Il est toujours bien vivant ce bel esprit,
Qui faisait ma fierté au temps des jours heureux.



La folle du logis toujours bat la campagne,
Capricieuse comme au temps de la jeunesse.
Sur ses ailes porté, je recrée mes montagnes
Et traverse avec peine solitude et tristesse.

Ma trop fidèle mémoire en arrière me ramène,
Accentuant la portée de mes joies,
Atténuant l'importance de mes peines,
Me le rendant si doux, si doux, cet « autrefois »...

Le calice, peu à peu, je l'ai bu jusqu'à la lie.
Voici que se pointe enfin le bout du chemin.
De vivre, je n'ai même plus envie.
Il sera trop tard quand vous viendrez demain!



Par : Joscelyne B. Madore

Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec

Localisation :

Édifice Marie Guyart
1035, rue De La Chevrotière, 10e étage
Québec (Québec) G1R 5X3

Adresse postale :

475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3



Téléphone : (418) 528-2132 (Secrétariat)
(418) 644-3092 (Présidence)

Télécopie : (418) 644-5050

Messagerie : eric.lambert@carra.gouv.qc.ca
(Secrétaire exécutif)
judith.gagnon@carra.gouv.qc.ca
(Présidente)
joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca

Active depuis 1999, l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec est devenue, au fil des années, une instance incontournable dans l'amélioration des services aux citoyens. En tant que groupe d'action, d'échange d'information et de concertation, elle vise la promotion et l'évolution de la gestion des plaintes dans une perspective d'équité, d'efficacité et surtout, d'amélioration de la qualité des services offerts.

Les plaintes formulées à la fonction publique représentent le principal indicateur de la satisfaction des citoyens envers les services offerts par le gouvernement. Ainsi, la réflexion et la discussion entre les gestionnaires sur les façons de faire, les méthodes ou les techniques utilisées dans le traitement des plaintes aboutiront nécessairement à des solutions efficaces. Les plaintes pourront être traitées plus rapidement et, s'il y a lieu, des corrections aux services pourront être apportées afin de remédier à la situation.

RETROUVEZ-NOUS SUR LE WEB

WWW.ARGP.ORG



La Jérémiaade Édition Avril 2007

Réalisation : Éric Lambert
Joscelyne B. Madore