

La Jérémiade

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

FÉVRIER 2008, N° 7

Édition

Spécial colloque 2007



MEILLEURS VŒUX

2007 ayant discrètement quitté la scène depuis déjà quelques semaines, la nouvelle année s'est confortablement installée au son des tambours et des trompettes.

Dans cette période encore quelque peu hors du temps, les oiseaux frileux tracent habilement leurs délicates arabesques sur les lacs gelés, les arbres figés lancent leurs branches dénudées à l'assaut d'un ciel sans éclat, alors que, les derniers feux des réjouissances à peine éteints, les humains sentent le besoin de se réchauffer à la flamme de leurs amours et de leurs amitiés.

Profitant des derniers soubresauts de cette magie des Fêtes, nous formulons à votre intention des vœux remplis de soleil, des vœux remplis de lumière, des vœux remplis de joie de vivre, d'espérance, de féerie.

Puisse 2008 vous apporter la réalisation de vos rêves les plus fous, vous assurer le succès que vous méritez et le bonheur sans nuage promis aux gens de bonne volonté, c'est ce que nous vous souhaitons du fond du cœur.

Bonne, heureuse et splendide année et, pourquoi pas ... le paradis à la fin de vos jours...

Judith, Joscelyne, Éric



COLLOQUE 2007 DE L'ARGP

Le 15 novembre 2007, l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP), tenait son neuvième colloque sous la présidence de madame Judith Gagnon, avec comme invité spécial, monsieur Serge Birtz, président par intérim de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Sous le thème « **Au tribunal du futur : l'importance des plaintes, réhabilitée** » une centaine de personnes, regroupant des membres et des non membres, se sont offert une journée de ressourcement et de socialisation. Le colloque proprement dit a été précédé de l'assemblée générale annuelle réservée aux membres.

Comme animateur, la direction de l'Association s'était adjointe un excellent communicateur en la personne de monsieur Réjean Labelle des entreprises *Les communications Réjean Labelle*. Tout au long de la journée, monsieur Labelle a su retenir l'attention des participants par un dosage savamment calculé entre humour et sérieux.

Enfin, la partie « éducative » de la journée a été confiée à trois conférenciers de talent soit mesdames Nathalie Madore, chef du Service des statistiques et des sondages à la Régie des rentes du Québec et Carole Maziade, conseillère en gestion stratégique à la Société de l'assurance automobile de même que monsieur

Benoît Mathieu, directeur des relations d'affaires avec la clientèle au Centre de services partagés. Un bref *curriculum vitae* de chacun est présenté dans les pages suivantes ainsi qu'un résumé du contenu de leur conférence.

En conclusion, le colloque 2007 a été une réussite et les organisateurs peuvent dire « mission accomplie et à l'an prochain ».

Joscelyne Bluteau-Madore,
Coordonnatrice

HORAIRE DE LA JOURNÉE

8h00	Accueil et inscription des membres
8h30	Assemblée générale annuelle de l'ARGP
9h00	Accueil et inscription des non membres
9h45	Ouverture du colloque par la présidente
10h15	Conférence 1 - M. Benoît Mathieu, directeur des relations d'affaires avec les clientèles au CSPQ
11h45	Dîner
13h00	Conférence 2 - Mme Carole Maziade, conseillère en gestion stratégique à la SAAQ
14h30	Pause-santé
14h45	Conférence 3 - Mme Nathalie Madore, chef du Service de la Statistique de la RRQ.
16h15	Mot de la fin, remerciements et clôture du colloque

LE THÈME DU COLLOQUE

AU TRIBUNAL DU FUTUR : L'IMPORTANCE DE LA GESTION DES PLAINTES, RÉHABILITÉE...

Ce thème qui a constitué la plateforme du colloque 2007 tire sa source des constats suivants :

- ◆ La responsabilité de la gestion des plaintes a, longtemps, été considérée comme sans importance.
- ◆ Mais voilà qu'on réalise de plus en plus, dans les différents milieux, qu'une plainte n'est pas nécessairement une intervention négative.
- ◆ Le fait de recevoir et traiter adéquatement les plaintes, est devenu un rouage de plus en plus incontournable, non seulement pour l'image de l'organisme, mais surtout en fonction de ce que cela permet de mieux comprendre les besoins des citoyens et partant, de les combler.
- ◆ Dans les années à venir, l'importance à accorder au traitement des plaintes prendra une place prépondérante, du fait de la plus grande accessibilité des services, ce qui entraînera inévitablement une augmentation des réactions plus ou moins positives des citoyens.
- ◆ C'est donc dans ce que l'on pourrait appeler le *Tribunal du futur* que les employés sont conviés afin d'y plaider la réhabilitation de l'importance de la gestion des plaintes dans un secteur public remodelé.

J'espère que ces quelques mentions vous permettront de mieux saisir le sens de notre thème.

Joscelyne Bluteau-Madore

Visitez-nous sur le Web au WWW.ARG.P.ORG

NOS CONFÉRENCIERS

Nathalie Madore

Détentrice d'un baccalauréat spécialisé en statistique de l'Université Laval, Nathalie Madore a débuté sa carrière au Bureau de la statistique du Québec en septembre 1986. En 1990, elle joint les rangs de la Régie des rentes du Québec où elle contribuera de manière importante à l'évolution de la fonction « statistique ». Elle deviendra chef d'équipe en 1996, puis chef du Service des statistiques et des sondages lors de la création de ce service en 2002.

Madame Madore est membre de l'Association des statisticiennes et statisticiens du Québec depuis sa création il y a plus de 10 ans. Elle fait également partie du Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle du Centre d'expertise des grands organismes et coordonne les activités du comité *Enquête et sondage* de Question Retraite, organisme à but non lucratif consacré à la promotion de la planification financière de la retraite.

Benoît Mathieu

Benoît Mathieu est, depuis mai 2007, directeur des relations d'affaires avec la clientèle, à la Direction générale du développement des affaires du Centre de services partagés du Québec.

Avant de rejoindre le CSPQ, monsieur Mathieu a œuvré à la conception et à la mise en œuvre d'une approche organisationnelle d'amélioration de la qualité des services à la Sûreté du Québec, approche qui vise à fournir une meilleure réponse aux attentes des citoyens et des partenaires par l'amélioration des pratiques de gestion.

Au cours de sa carrière, monsieur Mathieu a aussi agi à titre de gestionnaire dans le secteur privé, notamment à la tête de sa propre firme spécialisée dans la promotion de la santé en milieu de travail et comme conseiller en qualité au ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, de même qu'au ministère des Ressources naturelles. Enfin, il a contribué à la mise en œuvre de la *Loi sur l'administration publique* au ministère de la Justice.

Carole Maziade

Titulaire d'un baccalauréat en sciences politiques de l'Université du Québec à Montréal et d'un baccalauréat en histoire de l'Université du Québec à Chicoutimi, Carole Maziade est conseillère en gestion stratégique, à la Direction de la planification et de la coordination stratégiques, à la Société de l'assurance automobile du Québec, depuis 2002.

Elle est responsable principalement des dossiers « *Connaissance stratégique des besoins, attentes et niveaux de satisfaction des citoyens et des clientèles* », « *Approche d'amélioration continue* » et « *Qualité des services et performance organisationnelle* ».

Depuis sa fondation en 2002, elle est également coordonnatrice du réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle au Centre d'expertise des grands organismes.

SYNTHÈSE DE LA CONFÉRENCE DE MADAME NATHALIE MADORE DE LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Jeudi, le 15 novembre 2007, à l'Hôtel Pur de Québec, dans le cadre du colloque annuel de l'ARGP, madame Nathalie Madore a offert aux participants une excellente présentation intitulée « **Analyse des plaintes et sondages sur la satisfaction : des outils complémentaires** ».

D'entrée de jeu, madame Madore a établi une intéressante comparaison entre le lien qui unit la recherche et le traitement des plaintes, et le travail des urgentistes et des chercheurs en médecine.

Elle développe son idée en donnant l'exemple d'un patient se présentant aux urgences. Le premier acte qui doit être posé est de traiter les symptômes mais par la suite, il faudra rechercher ce qui a causé le malaise pour finalement établir un diagnostic selon les résultats des études antérieures. Ainsi, les résultats des analyses et des recherches aident les médecins à poser leur diagnostic mais ces études ont absolument besoin de l'*input* des cas qui sont enregistrés aux urgences pour être alimentés et s'ajuster avec les nouvelles données.

De même, le préposé aux plaintes, c'est l'urgentiste qui doit réagir promptement pour calmer le symptôme, i.e. la plainte. Mais par la suite, il faut établir le diagnostic et traiter la plainte dans le respect des procédures. Mais, encore là, les études alimentent les réponses tandis que les cas vécus alimentent les chercheurs.

Ainsi, les plaintes permettent d'identifier très clairement des éléments pointus qui peuvent être modifiés dans l'organisation pour enlever les irritants dans le traitement. Par contre, il offre un portrait constitué uniquement d'insatisfactions ce qui peut fausser la perception de la qualité du service offert. Les méthodes d'analyses statistiques, quant à elles, permettent de relativiser la place des éléments les moins satisfaisants pour les clients et d'établir des priorités d'action. Les sondages aussi ont toutefois leurs lacunes. Il est entre autres reconnu que les répondants seront plus portés à répondre « plutôt satisfait » que « plutôt insatisfait », faisant en sorte que les mesures de satisfaction sont presque toujours biaisées positivement.

Les deux outils jouent donc des rôles complémentaires. Les responsables des plaintes ont tout à gagner à s'intéresser aux résultats des sondages de satisfaction tout comme les statisticiens devraient être au fait des analyses de plaintes pour alimenter leur propre réflexion et leurs interprétations.

Pour illustrer ce fait, madame Madore fait état de deux méthodes statistiques qui ont été expérimentées à la Régie des rentes soit la *matrice importance/satisfaction* qui nécessite la mesure directe (en posant la question aux répondants) de l'importance qu'ils accordent à différents éléments du service et le *modèle tétraclasse* qui permet de déduire l'importance selon le principe voulant que si quelque chose in-

fluence la satisfaction globale du client, c'est important pour lui. Elle dresse un portrait d'exemples où l'une et l'autre des méthodes a été utilisée et des données qui en ont résulté. Elle compare ensuite chacune des méthodes aux résultats de l'analyse des plaintes de la Régie des rentes.

L'analyse des plaintes reçues s'allie bien aux résultats du sondage montrant que ce qui est moins satisfaisant pour le client a effectivement, dans bien des cas, généré des plaintes. Mais, plus encore, les constats plus surprenants ou plus difficiles à expliquer dans le sondage trouvent souvent une justification dans l'analyse des plaintes et vice-versa. Le sondage donne donc le portrait général, qui permet de cibler des priorités d'action alors que les plaintes permettent d'identifier de façon plus précise les points qui peuvent être améliorés.

En conclusion, madame Madore souligne que le sondage est un outil efficace pour dresser un portrait global de la situation, que l'analyse des plaintes donne une vision ciblée des causes d'insatisfaction mais que l'un comme l'autre cherche à écouter et comprendre le client : ils se complètent. Mais surtout, les deux doivent conduire à une rétroaction dans l'organisation qui se traduira par une amélioration de la qualité des services en lien avec les attentes des clients et les capacités de l'organisation.

Par Joscelyne Bluteau-Madore

SYNTHÈSE DE LA CONFÉRENCE DE MONSIEUR BENOÎT MATHIEU DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

C'est jeudi, 15 novembre 2007, à l'occasion du colloque annuel de l'ARGP, que monsieur Benoît Mathieu a présenté aux participants une conférence intitulée **Le service à la clientèle au CSPQ.**

La présentation de monsieur Mathieu se divisait en quatre volets soit :

1. Le CSPQ : origine, approche et loi
2. Les domaines d'affaires du CSPQ
3. L'approche clientèle du CSPQ
4. Le traitement des commentaires et des plaintes

Dans son premier volet, monsieur Mathieu fait état de la mise sur pied, en septembre 2004, d'un groupe de travail sur les services administratifs, composé de sous-ministres, de dirigeants d'organismes et d'experts externes. Suite au dépôt du rapport en avril 2005, la *Loi du CSPQ* est entrée en vigueur le 5 décembre 2005.

Cette loi prévoit que le Centre a pour mission de fournir aux organismes publics les biens et les

services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Dans son approche quant au deuxième volet, le conférencier fait état des six grands secteurs d'intervention à adhésion volontaire pour la plupart, pour environ 130 clients institutionnels, soit :

- Services de soutien en ressources humaines.
- Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources.
- Acquisitions et dispositions des biens.
- Technologies de l'information et des communications.
- Ressources matérielles et documentaires.
- Moyens de communication et publications gouvernementales.

En troisième lieu, nous constatons que le service à la clientèle

est au cœur de la raison d'être du CSPQ, soit au cœur de...

- Leur mission.
- Leurs valeurs.
- Leurs orientations et actions.

Enfin, dans le traitement des commentaires et des plaintes, le CSPQ s'est doté d'une politique de gestion qui vise les citoyens. De plus, une déclaration de services à la clientèle institutionnelle est en élaboration.

En conclusion, monsieur Mathieu souligne les engagements du Centre de services partagés par rapport au traitement des commentaires et des plaintes soit :

- Accusé réception : 5 jours
- Réponse à un commentaire : 30 jours
- Réponse à une plainte : 20 jours.

Par Joscelyne Bluteau-Madore



SYNTHÈSE DE LA CONFÉRENCE DE MADAME CAROLE MAZIADÉ DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

C'est dans le cadre du colloque annuel de l'ARGP, jeudi, le 15 novembre 2007, à l'Hôtel Pur de Québec, que madame Carole Maziade a offert aux participants une intéressante présentation intitulée « **Une politique sur la gestion de la diversité** ».

La conférence de madame Maziade, tout en mettant en perspective l'histoire de la politique, s'est attardée à cette nouvelle approche en matière de « gestion de la diversité ».

La petite histoire: les services à la clientèle — tradition et héritage.

En traçant les grandes lignes de l'évolution des services à la clientèle, madame Maziade souligne que la SAAQ, depuis sa création en 1978, a été très proactive dans ce domaine notamment avec la mise en place d'un ensemble de mesures permettant aux nouveaux arrivants d'obtenir leur permis de conduire, l'adoption de la *politique sur les services à la clientèle issue des communautés ethnoculturelles* en 1996 et le développement d'une formation interculturelle en service à la clientèle, dispensée à l'ensemble du personnel en centre de services.

Elle poursuit en évoquant le vaste thème de l'encadrement légal et politique, les chartes québécoise et canadienne de même que les différents programmes d'accès à l'égalité.

Le questionnement : une politique à revoir?

Dans ce segment de sa présentation, madame Maziade éclaire les participants sur les éléments qui conduisent à l'élaboration d'une *politique globale de gestion de la diversité*. Elle mentionne que le déclencheur est une simple vérification, avant de procéder à la révision des examens théoriques de conduite, concernant la possibilité de revoir la *politique sur les services à la clientèle issue des communautés ethnoculturelles*. Une consultation auprès des principaux secteurs de l'organisation entraîne une réaction en chaîne. Cette politique, adaptée au contexte des années 1990, doit être réexaminée à la lumière des nouvelles réalités de la société québécoise.

Une nouvelle approche ; la gestion de la diversité.

Regroupant des représentants de tous les secteurs d'activité de l'organisation, un groupe de travail a développé une nouvelle approche plus englobante de la société québécoise et des services à offrir. Elle marque le passage d'une vision ethnoculturelle des services à une gestion de la diversité. Elle interpelle à la fois la prestation de services et le personnel.

Pour ce faire, la SAAQ doit relever plusieurs défis dans le cadre de la *politique sur la gestion de la*

diversité, soit harmoniser les pratiques et les actions avec les réalités sociales et démographiques de la société québécoise et refléter la diversité au sein de l'organisation par son personnel via l'embauche et la qualité de l'intégration en milieu de travail.

Les prochaines étapes:

Ces prochaines étapes consistent principalement aux derniers ajustements pour la mise en œuvre de la politique et son démarrage au moment jugé opportun, et ceci en tenant compte des recommandations de la Commission Bouchard-Taylor et des orientations gouvernementales qui en découleront.

La présentation est maintenant disponible sur le site www.argp.org

Par: Joscelyne Bluteau-Madore



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Cette année encore, l'assemblée générale annuelle des membres de l'ARGP a précédé l'ouverture du colloque. Cette rencontre est l'occasion idéale pour le comité exécutif de dresser le bilan de l'année écoulée et d'informer les membres présents sur les orientations qui seront mises de l'avant en 2008.

L'assemblée débute donc à 8h30 avec la vérification des présences et du quorum. Ce dernier est atteint puisque 33 membres sont présents, le minimum requis étant 14 soit 20 % du nombre total de membres réguliers).

C'est monsieur Réjean Labelle, animateur de la journée, qui est désigné président de l'assemblée. Nicole Rajotte, vice-présidente, assumera quant à elle le rôle de secrétaire d'assemblée.

Après lecture et adoption de l'ordre du jour 2007 et du compte rendu de l'assemblée générale de 2006, madame Judith Gagnon, présidente de l'association, présente son rapport aux membres. Elle informe d'abord l'auditoire que l'association compte désormais 71 membres réguliers et deux membres associés. À cet effet, madame Gagnon mentionne que de nouvelles person-

nes provenant des secteurs de l'éducation et de la santé ont joint les rangs de l'ARGP au cours de l'année.

Dans un autre ordre d'idées, la présidente avise les membres qu'en raison d'une charge de travail additionnelle, une nouvelle personne, madame Joscelyne Madore, s'est jointe au comité exécutif en 2007. Cette dernière assure entre autres la coordination des formations offertes et la planification du journal La Jérémiaide. Elle épaula également Éric Lambert, secrétaire exécutif de l'association, dans son travail.

Ensuite, madame Gagnon précise que le comité exécutif s'est réuni à cinq reprises en 2007 dans les locaux de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA). Ces rencontres ont mené à l'organisation de plusieurs sessions de formation, d'un 5 à 7 et du colloque annuel.

La présidente termine son allocution en invitant les membres à consulter davantage le site Internet de l'ARGP en rappelant que ce dernier est mis à jour régulièrement. L'adresse du site est le www.argp.org.

L'assemblée se poursuit avec la

présentation des états financiers 2006-2007 par la trésorière de l'Association, madame Christiane Boudreault. On apprend alors que la santé financière de l'ARGP se porte bien.

Enfin, des élections au comité exécutif se sont tenues lors de cette assemblée générale, les postes de président et de vice-président devant être renouvelés. Élues à l'unanimité et sans opposition, mesdames Judith Gagnon et Nicole Rajotte ont accepté un nouveau mandat.

De plus, suite au départ de monsieur Yves Charette, un poste d'administrateur devait être comblé. Conformément aux statuts et règlements, c'est monsieur Jacques Nadon, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, qui a été élu. Un vote secret a par ailleurs été nécessaire puisque quatre candidats (es) étaient en lice. Il s'agissait d'une première dans l'histoire de l'association !

Éric Lambert
Secrétaire exécutif de l'ARGP



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
(Coordonnatrice)

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.ARG.P.ORG



La Jérémiade Février 2008

Réalisation : Éric Lambert
Joscelyne B. Madore