

# La Jérémiade

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

JUIN 2005, N° 2

## Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec

### Hausse du membership de l'ARGP

Le comité exécutif est heureux d'accueillir vingt-cinq (25) nouvelles personnes au sein de son organisation. De ce nombre, vingt et une (21) personnes se sont jointes à nous suite à notre campagne de sollicitation de cet hiver et quatre (4) autres furent appelées à remplacer un ancien membre. Quoi qu'il en soit, au nom de l'Association, nous leur souhaitons tous la bienvenue. Cette vague d'adhésion porte le nombre total de membres à quarante-neuf (49), un record dans l'histoire de l'ARGP. Voici maintenant la liste des ministères et organismes membres (les noms soulignés et en italique représentent les organismes et ministères ayant joint nos rangs cette année) :

#### Ministères

- Affaires municipales et Régions
- Agriculture, Pêcheries et Alimentation
- Développement durable, Environnement et Parcs
- Développement économique, Innovation et Exportation
- Éducation, Loisir et Sport
- Emploi et Solidarité sociale
- Finances
- Immigration et Communautés culturelles
- Ressources naturelles et Faune
- Revenu
- Tourisme
- Transports
- Travail

#### Organismes

- Commission des lésions professionnelles
- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
- Commission de l'équité salariale
- Commission des normes du travail
- Commission de la santé et de la sécurité du travail
- Commission des relations du travail
- Commission des transports du Québec
- Corporation d'hébergement du Québec
- Curateur public du Québec
- Directeur général des élections
- Financière agricole
- Hydro-Québec
- Institut de la statistique
- Registraire des entreprises
- Office de la protection des consommateurs
- Office des professions du Québec
- Régie de l'assurance-maladie du Québec
- Régie du bâtiment du Québec
- Régie des rentes du Québec
- Régie du logement du Québec
- Régime de retraite de l'Université du Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec
- Société d'habitation du Québec
- Société immobilière du Québec

#### Dans ce numéro :

Hausse du membership de l'ARGP	1
Mot de la Présidente	2
Notre équipe	3
D'un Bureau à l'autre...MAMR	4
D'un Bureau à l'autre...RRQ	6
Formation « La gestion des plaintes »	8
Commentaires et suggestions	9



## Mot de la Présidente

**I**l me fait plaisir de vous saluer toutes et tous, membres et lecteurs du journal de l'Association des Responsables de plaintes du gouvernement du Québec, *La Jérémiaade*.

Élue présidente de l'Association, en novembre 2004, c'est la première fois que je m'adresse à vous et j'en suis fière. Je suis très contente de tout le travail réalisé jusqu'ici et de l'intérêt suscité par notre Association.

Je profite de l'occasion pour vous faire un rappel sur l'origine des bureaux de plaintes au sein de l'administration publique. Nous travaillons au sein d'organisations qui offrent des services publics aux citoyennes et aux citoyens. Historiquement, on peut dire que c'est en 1991, avec l'arrivée de *la Politique gouvernementale concernant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens* approuvée par le Conseil du trésor, que l'idée de l'instauration d'une instance administrative permettant aux citoyens de s'exprimer face aux services rendus par les ministères et organismes a commencé à germer.

En 1993-1994, l'idée continue d'évoluer. Autre geste significatif, le Protecteur du citoyen propose alors à l'administration publique québécoise la signature d'un pacte social. En mai 2000, l'adoption de la *Loi sur l'administration publique* place le gouvernement québécois en tête de liste. La Déclaration de services à la clientèle a formalisé les engagements des organismes publics en terme de qualité de service à dispenser aux clientèles qu'ils desservent. Les notions d'accessibilité, de confidentialité, de fiabilité et de qualité sont mises de l'avant dans le discours public. En 2005, la majorité des organismes pu-

blics ont une Déclaration de services à la clientèle rendue accessible sur leur site Internet respectif. À l'heure actuelle, la préoccupation reliée à la qualité des services publics est largement partagée et on peut y voir là un progrès significatif pour les citoyennes et citoyens. La place des bureaux de plaintes est donc pleinement justifiée dans les organisations ; ceux-ci servent de catalyseur en vue de l'amélioration des processus de travail et de la qualité des produits et services.

Je veux aussi vous faire partager les valeurs auxquelles je crois profondément et qui

« LA PLACE DES BUREAUX DE PLAINTES EST DONC PLEINEMENT JUSTIFIÉE DANS LES ORGANISATIONS ; CEUX-CI SERVENT DE CATALYSEUR EN VUE DE L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE TRAVAIL ET DE LA QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES »

guident mes interventions, tout au long de mon mandat. Il s'agit de la considération pour les citoyennes et les citoyens qui reçoivent des services de nos organisations, de la coopération et de la solidarité. Je suis certaine que vous les partagez puisque vous travaillez toutes et tous à l'amélioration de la qualité des services.

Vous avez aussi vu cette année avec l'arrivée de notre publication, *La Jérémiaade*, l'importance que nous accordons à la communication. Nous désirons vous faire partager toute l'information dont nous disposons. À cet égard, je sollicite votre coopération et vous invite à nous faire part de toute idée nouvelle concernant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et l'organisation de bureaux de plaintes. Vous pouvez, en tout temps, communiquer avec notre secrétaire exécutif,



Éric Lambert par courriel : [eric.lambert@carra.gouv.qc.ca](mailto:eric.lambert@carra.gouv.qc.ca). En novembre 2005, nous aurons un autre congrès annuel. Si vous avez des idées de thèmes, d'ateliers, de propositions de conférenciers, de lieux, s'il vous plaît, nous en faire part.

En terminant, je vous propose de constituer des groupes de discussions portant sur des thèmes qui nous préoccupent : l'amélioration de la qualité des services publics, la place des bureaux de plaintes dans les organisations publiques, etc. Si le cœur vous en dit, faites-nous part de votre intérêt à participer à ce projet. Bonne lecture et à bientôt.

**Judith Gagnon**

**Responsable du Bureau des plaintes de la CARRA et Présidente de l'ARGP**



# Notre équipe

**NICOLE RAJOTTE**



**VICE-PRÉSIDENTE**

Responsable du Bureau des plaintes

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

**JUDITH GAGNON**



**PRÉSIDENTE**

Responsable du Bureau des plaintes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

**CHRISTIANE BOUDREAU**



**TRÉSORIÈRE**

Responsable-adjointe du traitement des plaintes

Ministère des Transports (MTQ)



**RAYNALD L'ABBÉ**



**MEMBRE**

Répondant aux plaintes

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP)

**ÉRIC LAMBERT**



**SECRÉTAIRE EXÉCUTIF**

Agent de bureau occasionnel (Bureau des plaintes de la CARRA) et étudiant en rédaction professionnelle, Université Laval

## D'un Bureau à l'autre...

Cette chronique fut mise sur pied afin de permettre aux membres de l'ARGP de faire connaître leur Bureau de plaintes respectif. Ainsi, à chaque numéro, nous offrons à deux membres la possibilité de présenter le fonctionnement de leur organisation en matière de gestion de plaintes. Ce trimestre, M. Gérald Fleurent, du Ministère des Affaires municipales et des Régions, de même que Mme Gaétane Vigneux, de la Régie des Rentes du Québec, ont gentiment accepté de se prêter à l'expérience et nous les en remercions.



### La gestion des plaintes au ministère des Affaires municipales et des Régions

#### Le contexte

En vertu de la Loi sur le ministère des Affaires municipales et des Régions (L.R.Q., c. M-22.1), il incombe à la ministre de veiller à la bonne administration du système municipal dans l'intérêt des municipalités et de leurs citoyens.

Le Ministère doit s'assurer qu'une administration municipale gère sainement les deniers publics tout en reconnaissant l'autonomie des élus municipaux mandatés démocratiquement par leur collectivité. Il doit également surveiller l'administration et l'exécution des lois concernant le système municipal.

Dans ce contexte, la responsabilité de répondre des services municipaux devant les citoyens appartient, en premier lieu, à l'organisme municipal. En cas de réponse jugée inadéquate de la part d'une municipalité ou de mécontentement, le Ministère met à la disposition des citoyens un service de traitement des plaintes.

#### Bureau des plaintes

Le «Bureau des plaintes» est composé du coordonnateur au traitement des plaintes et d'une agente de secrétariat.

Toutes les plaintes adressées au ministère des Affaires municipales et des Régions sont transmises au coordonnateur. Il est de la responsabilité de celui-ci de situer la juridiction et la compétence du Ministère à l'égard de la plainte. Il coordonne l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux organismes municipaux. Il doit également assurer le suivi des décisions du Comité de coordination des plaintes.

En plus du «Bureau des plaintes», le Ministère a mis en place un Comité de coordination des plaintes. Le rôle de ce comité consiste à prendre connaissance des dossiers problématiques et à décider des orientations à retenir pour la poursuite de ces dossiers ou leur fermeture.

Le Comité de coordination des plaintes est composé d'un représentant du cabinet de la ministre, de la sous-ministre adjointe aux opérations, d'un représentant de la Direction des affaires juridiques et de deux autres représentants du Ministère.

#### Clientèle admissible

Toute personne peut s'adresser au Ministère pour formuler une plainte contre une administration municipale.

Il peut s'agir de citoyens, de groupes de citoyens, d'élus, de fonctionnaires municipaux, de fournisseurs, etc.

#### Critères d'admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par le Ministère, elle doit remplir les conditions suivantes :

- Être exposée par écrit, signée et adressée au ministère des Affaires municipales et des Régions. Les plaintes transmises par courriel font également l'objet d'un examen par le Ministère.
- Être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention du Ministère.
- Toucher des questions qui se rapportent à des lois dont l'application relève de la ministre des Affaires municipales et des Régions.
- Faire état d'une prétendue irrégularité ou d'un prétendu manquement à certaines règles de comportement généralement admises dans l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale.
- Se rapporter aux gestes ou aux décisions d'un élu, d'une municipalité, d'un organisme municipal ou d'un membre de leur personnel.

Les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées au ministère des Affaires municipales et des Régions, ne sont pas traitées en vertu de la politique du Ministère. À titre d'exemple, une lettre reçue en copie conforme ne fera l'objet d'aucun traitement.

**Le traitement des plaintes**

Le traitement d'une plainte implique, en règle générale, l'envoi d'un accusé de réception, une communication avec toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la plainte (le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité ou autres), la rédaction d'un rapport ainsi que l'envoi d'une lettre au plaignant et à la municipalité permettant à ceux-ci de connaître les conclusions et la position du Ministère dans le traitement de la plainte.

Lorsque la plainte rencontre les critères d'admissibilité, elle peut être traitée par le coordonnateur ou une direction régionale avec le support des directions spécialisées du Ministère.

Si la plainte n'est pas fondée, le plaignant et l'organisme municipal sont informés par lettre des conclusions de l'analyse et de la fermeture du dossier.

Si l'analyse de la plainte conclut que les autorités municipales n'ont pas respecté les lois dont la responsabilité incombe à la ministre ou qu'une irrégularité a été commise, le coordonnateur soumet le rapport d'intervention au Comité de coordination des plaintes pour décision.

**Interventions spécialisées**

Lorsque le Comité de coordination des plaintes décide de poursuivre l'examen du dossier de plainte, il peut recommander au sous-ministre d'autoriser l'intervention d'un officier du Ministère auprès d'une municipalité pour faire une vérification détaillée des registres municipaux ou encore confier un mandat à une direction spécialisée du Ministère pour un avis spécifique.

Par la suite, le Comité de coordination des plaintes décide des suivis à donner aux dossiers de plaintes pour lesquels il a demandé une intervention particulière. Il peut recommander à la ministre ou au sous-ministre :

- d'intervenir auprès de la municipalité pour lui signaler un manquement ou des ajustements à la gestion municipale;
- de tenir une enquête publique ou de mettre en tutelle une municipalité par la Commission municipale du Québec;
- de référer le dossier ou une partie de celui-ci à une autre instance gouvernementale (ex. : ministère de la Justice, Sécurité publique, etc.).

**Délai de traitement**

Sur réception de la plainte, l'analyste du Ministère responsable du traitement du dossier doit contacter le plaignant, par téléphone ou autrement, dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du dossier de plainte pour l'informer qu'il a bien reçu sa plainte et qu'il va procéder à l'analyse du dossier.

Conformément à la politique de traitement des plaintes, les plaintes sont traitées dans un délai de 60 jours ouvrables. Ce délai couvre la période comprise entre la date de l'accusé de réception de la plainte et la date de la lettre faisant état des conclusions de l'examen de la plainte.

Si le délai maximal de 60 jours est dépassé, le responsable du dossier informe, par téléphone ou autrement, le plaignant et le coordonnateur au traitement des plaintes de l'état d'avancement du dossier, du nouveau délai prévu et de la perspective de résolution.

**Gérald Fleurent**

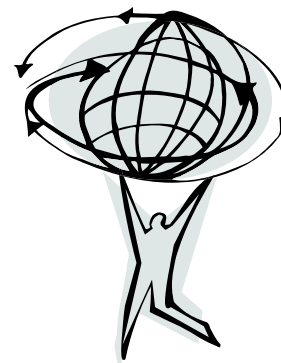
**Coordonnateur au traitement des plaintes relatives aux municipalités**

**Statistiques**

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, les plaintes reçues au Ministère ont donné lieu à l'ouverture de 296 dossiers. Ces plaintes proviennent principalement de citoyens ou de comités de citoyens, dans une proportion de 85 %, suivis des élus, avec 11 %, et des professionnels ou fournisseurs de biens et services, avec 4 %.

De façon générale, les principaux sujets de plaintes portent sur les thèmes suivants :

Administration générale de la Municipalité.....	20%
Application des règlements d'urbanisme.....	17%
Modalités entourant l'adoption des règlements	
d'emprunt et le régime fiscal municipal.....	15%
Sécurité publique et hygiène du milieu.....	9%
Adjudication de contrats.....	6%
Conflits d'intérêts de membres du conseil.....	5%
Transport et entretien du réseau routier.....	5%
Autres.....	23%



Pour toute information supplémentaire relativement à la Politique de traitement des plaintes au ministère des Affaires municipales et des Régions, vous pouvez consulter le site Web du Ministère à l'adresse suivante : [www.mamr.gouv.qc.ca](http://www.mamr.gouv.qc.ca) sous la rubrique «Courrier».

## D'un Bureau à l'autre...

### La gestion des plaintes à la Régie des Rentes du Québec

#### Présentation

La Régie des rentes du Québec est une agence gouvernementale. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle est aussi responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu dans la *Loi sur les impôts* depuis le 1er janvier 2005 (qui remplace la *Loi sur les prestations familiales du Québec*). Sa mission est de contribuer à la sécurité financière des Québécois au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant. Globalement, 3 600 000 travailleurs cotisent au Régime de rentes du Québec, 1 350 000 sont bénéficiaires de prestations, 1 780 régimes complémentaires de retraite sont sous la surveillance de la Régie et 850 000 familles bénéficient du paiement de soutien aux enfants.

#### Un bureau de plaintes accessible

Aucun formulaire n'est requis pour faire une plainte ou un commentaire au Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec et la ma-

ajorité des plaintes sont traitées par téléphone. Chaque brochure produite par la Régie inclut une section qui informe les citoyens sur le rôle du Commissaire dans l'organisation et sur les différentes façons de le joindre. Le Commissaire aux services est aussi le point de chute dans l'organisation pour les plaintes en provenance du Protecteur du citoyen et des bureaux des députés, ce qui assure entre autre une uniformité de traitement.

En fait, le Commissaire aux services existe à la Régie des rentes depuis 1992 et son action est définie dans la *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, qui est mise à jour régulièrement. Le Commissaire relève



du président-directeur général et il a le pouvoir de faire des recommandations pour favoriser le règlement des différends et améliorer les services aux citoyens. Le bureau compte sept effectifs et traite entre 2 000 et 3 000 plaintes par année.

#### Une responsabilité partagée

Tout le personnel de la Régie qui est en contact avec les citoyens tente d'abord de fournir les explications nécessaires ou de corriger la situation. La préoccupation à l'égard du service aux citoyens constitue une responsabilité qui est partagée dans l'organisation. Si le citoyen est toujours insatisfait, il est alors référé au Commissaire aux services. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité, sans crainte de représailles.

Le Commissaire aux services s'appuie aussi sur un réseau de collaborateurs spécialisés dans l'organisation qui sont désignés pour lui fournir les informations nécessaires. Cette collaboration lui permet de fournir une réponse complète, claire et adaptée à chaque situation.

#### Les engagements

Le Commissaire aux services a pris deux engagements quantitatifs dans la *Déclaration de services aux citoyens* : rappeler le citoyen dans un délai maximal de deux jours ouvrables; traiter 75 % des demandes dans un délai de 7 jours et 95 % des demandes dans un délai de 30 jours.

#### La définition d'une plainte

L'insatisfaction peut porter sur un service rendu par la Régie des rentes du Québec, sur un élément d'un programme administré par l'organisme ou sur une activité liée à l'administration de l'un de ses programmes.

La plainte est considérée fondée lorsqu'il y a eu une erreur; lorsque le citoyen a subi un inconvénient; lorsqu'il y a eu un manquement à la Déclaration de services aux citoyens ou encore lorsqu'un correctif réparateur a été demandé pour le citoyen. Le taux de plaintes fondées oscille habituellement entre 8 % et 13 %.

Les recommandations du Commissaire visent à faire corriger un cas particulier ou à faire évoluer les programmes et le service offert. Un suivi des correctifs demandés pour les plaintes considérées fondées est effectué chaque mois avec les unités concernées.

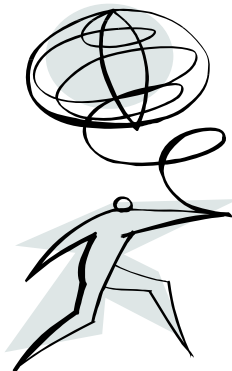
### La reddition de comptes

Les plaintes sont classées, entre autres, par type de prestation, par motifs de plainte, par aspect de service et par type de recommandation. Le système de suivi utilisé facilite la reddition de comptes.

Un rapport semestriel et un rapport annuel sont présentés aux dirigeants et aux membres du Comité des services aux citoyens du Conseil d'administration pour rendre compte des insatisfactions des citoyens, discuter des problèmes soulevés et faire état des recommandations émises.

### Des avantages pour l'organisation autant que pour les citoyens

Les explications additionnelles qui sont fournies en réponse aux plaintes ou même les excuses qui sont faites évitent souvent que les insatisfactions se judiciarisent. Dans bon nombre de cas, les citoyens considèrent avoir été entendus et ils estiment les explications satisfaisantes. L'intervention du



Commissaire aura permis de renouer le lien de confiance avec l'organisation en évitant au citoyen des coûts additionnels de représentation judiciaire, de consultation d'experts, ou autres. Elle aura également évité à l'organisation des coûts supplémentaires liés aux situations qui dégénèrent (recours judiciaires, interventions politiques, traitement médiatisé) et qui portent atteinte à son image et à sa crédibilité. Des recherches montrent en effet qu'une plainte résolue dès le premier contact permet de réduire de 50 % le coût de traitement réel lié à l'insatisfaction en plus de gagner la confiance du client en lui prouvant qu'il a été pris au sérieux.<sup>1</sup>

Commissaire

### Difficultés et défi

Il faut veiller à toujours garder la motivation du personnel chargé du traitement des plaintes en lui permettant de se ressourcer régulièrement. Il est aussi nécessaire de se questionner régulièrement sur les façons de faire. Le défi est de développer un partenariat dans l'organisation pour discuter des insatisfactions avec un esprit d'ouverture pour la recherche de solutions. Cela constitue un des éléments essentiels à l'efficacité d'un bureau des plaintes.

### Réseau d'échange

Le Commissaire aux services est aussi membre du *Réseau d'échange sur le traitement des plaintes*<sup>2</sup> du Centre d'expertise des grands organismes. Ce type de rencontre permet de rechercher les meilleures pratiques dans le domaine, de discuter des façons de faire et d'améliorer les modes fonctionnement.

### Gaétane Vigneux

Commissaire aux services par intérim de la RRQ

<sup>1</sup> United States National Performance Review, (1996). Serving the American People. Best Practices in Resolving Customer Complaints – Federal Benchmarking Consortium Study Report.

<sup>2</sup> Les organismes membres du réseau d'échange sont la CARRA, la RAMQ, la SAAQ, la CSST, la CNT et la RRQ.

## Fait cocasse

Tout est possible dans un Bureau de plaintes. La preuve, l'année dernière, suite au règlement d'un dossier de plainte, en guise de remerciement, le plaignant nous a transmis sous enveloppe un échantillon de ses matières fécales.

Par souci d'éthique professionnel, nous ne pouvions accepter ce « pot-de-vin ». Nous l'avons donc retourné à l'expéditeur...

Manon Cantin, CARRA



## Formation « La gestion des plaintes »

Une première session de la formation « La gestion des plaintes » a eu lieu les 25 et 26 mai dernier et à laquelle ont pris part quatorze (14) personnes. Dispensée par le Centre de formation en gestion (CFG), en partenariat avec l'ARGP, cette formation fut très appréciée des participants. J'y ai moi-même assisté et j'ai trouvé ces deux journées très enrichissantes.

D'abord, l'expérience et le dynamisme de la formatrice, Mme Chantale Roy, n'ont pu faire autrement que de capter l'intérêt de tous. Cette dernière a su conjuguer à merveille théorie et pratique, en abordant quelques concepts théoriques, qu'elle jumelait aisément à la pratique et ce, en quantité suffisante pour ne pas plonger les participants dans l'ennui.

Bien entendu, une telle formation ne saurait faire preuve de tant de dynamisme sans l'implication de ses participants. Et c'est justement ce qui lui donne une certaine valeur ajoutée.

S'adressant à des personnes oeuvrant au sein d'organismes ou de ministères et ayant tous un intérêt marqué pour l'amélioration des services à la clientèle, cette formation offre l'opportunité à ces personnes d'échanger entre eux sur différentes situations de leur quotidien, tout en partageant leur expérience et leurs connaissances.

Bref, je conseille cette formation à toute personne désirant se doter de moyens fiables afin de devenir de plus en plus efficace dans ses relations avec la clientèle.

Outre la qualité de l'information qui circule lors de cette formation, je ne peux passer sous silence l'excellent service offert par le CFG lors de ces deux journées. À titre d'exemple, des pichets d'eau sont mis à la disposition des participants et sont renouvelés régulièrement dans la journée.

Ensuite, lors des pauses, à raison de deux fois par jour, le CFG offre café, jus, nourritures et divers amuse-gueules à ses participants.

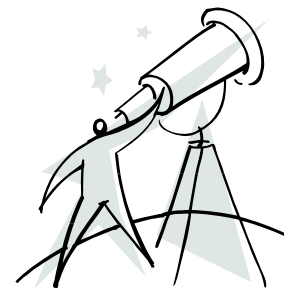
Pour le dîner, le tout se déroule dans un petit resto sympa, style café français, situé dans le même édifice que les locaux du CFG.

Enfin, laissez-moi vous convier à une autre session de cette même formation les 13 et 14 septembre prochain. Suite à l'annulation de deux sessions, en mai et juin 2005, faute d'inscriptions, une demande s'est fait ressentir à la toute dernière minute. Il est important pour nous et le CFG de combler les groupes un certain temps d'avance afin d'assurer le bon déroulement de l'activité et d'en aviser la formatrice.

Quoi qu'il en soit, une autre session est mise à votre disposition en septembre 2005. Je prendrai les inscriptions pendant tout l'été et n'hésitez pas à me contacter pour toute information supplémentaire. Je suis à votre entière disposition.

**Éric Lambert**

**Secrétaire exécutif de l'ARGP**



**Titre :** Formation « La gestion des plaintes »

**Date :** 13 et 14 septembre 2005, de 8h30 à 16h30

**Endroit :** Dans les locaux du CFG, Salle multi media, étage « 0 », 1995, boulevard Jean-Talon Sud, Sainte-Foy (Québec)

**Formatrice :** Chantale Roy

**Coût :** 550\$ par inscription.

Ce prix comprend les deux jours de formation animée, la documentation ainsi que les deux dîners.

**Pour inscription ou information :**

Éric Lambert

Tél: (418) 528-2132

[eric.lambert@carra.gouv.qc.ca](mailto:eric.lambert@carra.gouv.qc.ca)

## Site web en construction



Le site Internet officiel de l'ARGP est présentement en préparation. Il s'agira, pour l'instant, d'un site offrant de l'information générale sur l'Association (statuts et règlements, liste des membres, comité exécutif, communiqués, activités à venir, etc.).

Par contre, nous examinons la possibilité d'y inclure par la suite un forum de discussion, qui permettra aux membres d'échanger entre eux via le web.

Nous sommes donc à la recherche de ressources pour mener ce projet à terme et nous espérons procéder au lancement officiel du site lors du congrès annuel 2005 de l'ARGP.

## Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec

---

Localisation :

Édifice J.-A. Tardif  
Bureaux de la CARRA  
475, rue Saint-Amable, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1R 5X3

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

Télécopie : (418) 644-5050

Messagerie : eric.lambert@carra.gouv.qc.ca  
judith.gagnon@carra.gouv.qc.ca

Active depuis plus de 5 ans, 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'informations 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 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  
PROCHAINEMENT !

---



## Commentaires et suggestions

---

Afin de satisfaire le plus grand nombre de personnes, nous sollicitons vos idées, commentaires et suggestions concernant nos activités à venir cet automne.

Entre autre, nous aimerions connaître votre niveau d'intérêt à participer à des groupes de discussion. Aussi, si vous disposez de salles que l'on pourrait utiliser pour la tenue d'une telle activité, il serait grandement apprécié que vous nous le fassiez savoir, de même que des sujets que vous voudriez aborder.

Ensuite, nous aurons un congrès annuel en novembre 2005. À ce sujet, quels sont les thèmes que vous aimeriez voir approfondir ou quel type de conférencier souhaiteriez-vous entendre ? De plus, y'a-t-il un endroit que vous nous suggérez pour tenir ce congrès ?

Finalement, nous examinons la possibilité de mettre sur pied une autre session de formation qui se veut une suite à « La gestion des plaintes ». Étant donné le taux de satisfaction très élevé de la part des participants lors de la dernière session, le CFG et l'ARGP envisage de développer une formation qui s'intitulera « Comment donner suite aux plaintes dans un contexte d'amélioration continue ». Seriez-vous intéressés à y assister ?

Vous savez, vos suggestions, vos idées ou même vos « jérémiades » sont très importants pour nous alors soyez assuré que nous en prendrons bonne note. Nous attendons de vos nouvelles...