

La Jérémiade

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

JUIN 2007, N° 5

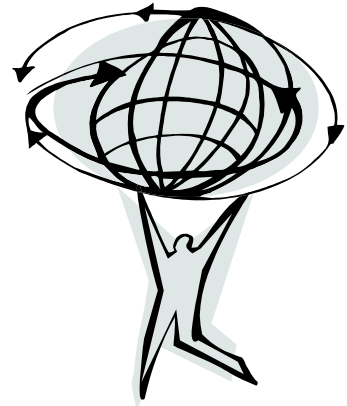
MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et tous.

cité que notre Association a fait des pas de géant.

L'été est arrivé et les vacances, pour la plupart d'entre nous, s'en viennent. Bien souvent, les préoccupations professionnelles disparaissent pour faire place à du plaisir, particulièrement celui de prendre du temps pour se gâter.

L'ARGP compte maintenant deux employés à temps partiel qui mettent du temps et du cœur à travailler au développement de notre métier, souvent difficile : celui de gestionnaire de plaintes.



Cette 5^e édition de *La Jérémiade* fait le point sur les diverses activités qui ont eu lieu tout au cours de l'année et vous présente encore une fois les formations que votre Association a dispensées à certains membres.

Nous aurons, comme à toutes les années, notre colloque annuel en novembre 2007. Nous sommes à planifier cet événement important qui devrait nous apporter un nouvel éclairage sur des thèmes particuliers. Vous recevrez d'ailleurs dès septembre des informations là-dessus.

dées nous font avancer et nous permettent de traverser des situations pas toujours faciles.

Nous sommes très fiers de notre *membership*. C'est une année record. Nous avons maintenant 70 membres en règle. Je tiens à remercier le président de la CARRA, M. Duc Vu, qui nous a toujours supportés et conseillés depuis maintenant près de 3 ans. C'est grâce à sa vision et sa perspica-

Je vous lance une invitation. Ceux et celles qui ont vécu des expériences professionnelles importantes au cours de la dernière année et qu'ils aimeraient partager avec nous, s'il vous plaît, nous en faire part. Rappelez-vous, le partage et les débats d'i-

Je vous souhaite personnellement de beaux moments, du temps avec les personnes que vous aimez et qui vous font du bien. Merci d'être là.

Judith Gagnon
Présidente de l'ARGP

Dans ce numéro :

Mot de la Présidente	1
Vive les vacances !!!	2
Le Bureau des plaintes: un rouage important de l'appareil gouvernemental	3
Sessions de formation	4-5
Un rassemblement des plus intéressants !	6
Gestion du stress	7
Les styles sociaux	8
Le coin de l'humour et mots historiques	9
Bilan de l'année 2006-2007	10
Liste des membres de l'ARGP	11-14
Pour nous joindre	15

VIVE LES VACANCES !!!

Enfin, elles sont là !!!

Eh oui ! Après tous ces mois à les attendre, à les anticiper, à les préparer, elles sont enfin arrivées ces belles journées de *farniente*.

Quels que soient vos projets, qu'ils vous dirigent vers la plage, la montagne, la campagne, le bout du monde, ou tout simplement *balconville*, nous vous souhaitons les plus merveilleuses des vacances. Puisse chacune de vos heures être remplie de mille petites douceurs qui, mises bout à bout, finiront par former un grand tapis de félicité !!!

Les vœux que nous formulons à votre intention renferment toute une gamme d'ingrédients mirifiques, allant d'un soleil éclatant au pépiement harmonieux des oiseaux, en passant par les odeurs grisantes exacerbées par une généreuse pluie « nocturne ».

Mais surtout, ce que nous espérons pour vous c'est ce qui nous manque le plus tout au long de l'année : DU TEMPS.

Du temps pour rire et du temps pour aimer.

Du temps pour lire et du temps pour rêver.

Du temps pour écrire et du temps pour chanter.

Du temps pour dormir et du temps pour danser.

Du temps pour parler et du temps pour écouter.

Du temps pour flâner et du temps pour voyager.

Mais surtout du temps pour les enfants, du temps pour les parents, du temps pour les amis, du temps pour les voisins et beaucoup, beaucoup de temps pour vous-même, pour vous gâter, vous reposer, vous ressourcer, vous écouter.

Bonnes vacances à toutes et tous ! Revenez-nous en pleine forme après avoir fait le plein de capsules de bonheur à partager.

Joscelyne B. Madore



MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ET DIRECTRICE DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES DE LA CARRA

LE BUREAU DES PLAINTES : UN ROUAGE IMPORTANT DE L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL

Pour chaque ministère ou organisme soucieux de l'amélioration des services à sa clientèle, le Bureau des plaintes est un joueur clé incontournable.

En effet, l'expérience démontre que peu de personnes insatisfaites prennent le temps de se plaindre formellement mais n'hésiteront pas à dire à leur entourage ce qu'elles pensent du service rendu. Derrière chaque insatisfaction manifestée au Bureau des plaintes se cache donc souvent des dizaines d'insatisfactions de même nature qui ne seront jamais portées à l'attention du ministère ou de l'organisme concernés. Chaque insatisfaction formulée doit donc faire l'objet d'une attention particulière et né-

cessite beaucoup d'écoute et de patience de la part du personnel du Bureau des plaintes. On sait tous qu'une réputation est beaucoup plus longue à rebâtir qu'à défaire...

Les plaintes peuvent porter sur diverses matières : une décision, un comportement, une politique, une norme ou même la loi. En canalisant le traitement des insatisfactions au Bureau des plaintes, l'organisation offre au citoyen un guichet unique pour communiquer avec elle. Le citoyen est ainsi pris en charge dès le départ par une personne qui saura l'écouter et tenter de trouver une solution. Si le citoyen en ressort gagnant, il en va de même de l'organisation qui aura ainsi réus-

si, dans bien des cas, à rétablir la confiance de sa clientèle.

Dans cette optique, on comprend sans peine le rôle déterminant que doit jouer le Bureau des plaintes : il en va de la crédibilité de l'appareil gouvernemental.

Je profite donc de l'opportunité qui m'est aujourd'hui offerte pour lever mon chapeau à tous ceux qui, par leur dévouement et leur compétence, réussissent chaque jour, à leur façon, à améliorer la vie de leurs concitoyens.

Renée Madore



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

SESSIONS DE FORMATION

Nous avons mis en place pour les mois d'avril, mai et juin, plusieurs sessions de formation portant sur des sujets que nous trouvons des plus intéressants pour les membres, soit :

- Gestion des plaintes
- Aiguiser votre sens politique
- Communication interpersonnelle et non verbale.

Or, à notre étonnement, la réponse a été très faible, ce qui nous a obligés à annuler une grande partie des sessions prévues avec les inconvénients que cela comportait pour les quelques personnes inscrites. Entre autres, toutes les formations prévues pour Montréal ont dû être décommandées faute d'un nombre suffisant de participants inscrits à l'une ou l'autre session.

C'est bien dommage que si peu de membres se soient prévalus des avantages que nous avons négociés avec la firme de formation Versalys se privant ainsi de bons outils de communication qui ne peuvent qu'être très utiles dans la gestion des dossiers de plaintes.

Nous nous posons de sérieuses questions sur le pourquoi d'un tel manque d'intérêt. Est-ce le choix des sujets ? Les dates retenues ? Le prix demandé (pourtant en dessous des normes du marché) ? Le choix de la firme ? La personnalité des formateurs ? Si quelqu'un a des réponses à nous apporter, ce serait avec reconnaissance que nous les étudierions.

Nous retrouvons à la page suivante une synthèse des thèmes abordés lors de ces formations et de l'évaluation qu'en ont faite les participants.

Au plaisir de lire vos commentaires.

Joscelyne B. Madore
418 646-5657
joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca

L'ÉTÉ

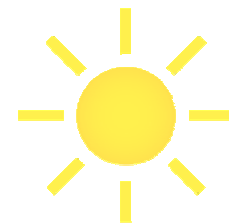
ÉTÉ, petit mot de trois simples lettres renfermant un tel océan d'attentes...

Que de magie dans cette expectative de longues journées et de courtes nuits !

Vite, vite, passe la fabuleuse saison.

Vite, vite, se croit-on obligé de vivre chaque jour.

Vite, vite, veut-on profiter au maximum du soleil, des fleurs, des amis.



Et pourtant, n'est-ce pas le moment idéal pour s'accorder une pause, pour apprécier la douceur de l'air, la couleur du temps, le subtil mariage des bleus et des verts ? N'est-ce pas le moment idéal pour saturer nos sens, engranger de fabuleux souvenirs, découvrir de nouveaux horizons, s'ouvrir à de nouvelles expériences ?

Trop tôt poindront les premiers frissons de l'automne annonciateurs des rigueurs hivernales !

Trop tôt nous rejoindra la réalité au quotidien !

Trop tôt reviendra le cortège de décisions à prendre, de gestes à poser, de formes à respecter !

Si courte est-elle la saison de tous les bonheurs !!!

Joscelyne B. Madore

LES FORMATIONS EN RÉSUMÉ

Les sessions de formation que l'ARGP avait programmées avec la firme *Versalys Formation* pour les mois d'avril, mai et juin avaient pour thèmes :

- La gestion des plaintes – dont les objectifs sont :
 - ◆ 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.

- Aiguiser votre sens politique – dont les objectifs sont :
 - ◆ 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.

- Communication interpersonnelle et non verbale – dont les objectifs sont :
 - ◆ 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.

À chacune de ces sessions, Versalys avait convié les responsables de l'ARGP à participer à titre d'observateurs. La formation « communication interpersonnelle et non verbale » ayant malheureusement dû être annulée faute d'un nombre suffisant de participants, nous avons assisté à la présentation de « la gestion des plaintes » et « aiguiser votre sens politique ».

La gestion des plaintes

Ce cours, dispensé par madame Chantale Roy, a été unanimement très bien accueilli par les personnes présentes. Madame Roy a su adapter le cursus du cours aux besoins qu'éprouvent « sur le terrain » les responsables de la gestion des plaintes dans les différents ministères et organismes du secteur public. Avec un brin d'humour toujours présent, elle a su leur expliquer ce qu'est une plainte, comment développer des techniques d'approche, comment réagir face aux différents types d'intervenants, et ce, sans jamais perdre de vue le droit du citoyen de faire savoir son insatisfaction. Madame Roy a complété sa présentation de deux jours, à l'aide de « mises en situation » et de « jeux de rôle », et ce, à la satisfaction de tous. Je ne peux que recommander à tous les responsables de la gestion des plaintes de s'inscrire à ce cours.

Aiguiser votre sens politique

Quelle excellente présentation d'un sujet difficile ! Monsieur Réjean Labelle a ouvert la session de façon inattendue et originale sur les tenants et aboutissants du « mensonge ». Et tout au long des deux journées de cette intéressante formation, les participants ont pu explorer les divers aspects de *l'influence* versus la *manipulation*, du concept de la *manifluence* ou encore du mythe de la *transparence*.

Après avoir discuté en groupe des habiletés politiques et des différents outils de communication, nous avons eu droit à la définition des « trois cerveaux » pour terminer par une évaluation du profil psychologique relationnel.

Bref, cette formation est fascinante et n'a que le défaut d'être trop courte !!! À conseiller absolument.

Joscelyne B. Madore

UN RASSEMBLEMENT DES PLUS INTÉRESSANTS !

J'ai participé à la 3^e Conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans qui s'est tenue à Montréal les 27, 28 et 29 mai derniers sous le thème *Des solutions uniques aux problèmes universels*. Le Comité de la conférence était présidé par Mme Justine Sentenne, protectrice de la personne à Hydro-Québec. Ce rassemblement visait à examiner autant ce qui est universel dans les problèmes traités par les ombudsmans que ce qui est particulier. Il m'a permis de recueillir des informations sur les meilleures pratiques dans le domaine et d'établir de nouveaux liens avec des collègues.

La conférence réunissait des ombudsmans des provinces, des municipalités, des universités, des ombudsmans à la fois du secteur public et du secteur privé en provenance de tout le Canada. M. Bernard Richard, président du FCO et Ombudsman de la province du Nouveau-Brunswick avait établi des contacts avec le Brésil de sorte qu'une délégation brésilienne était présente, ce qui ajoutait une saveur internationale à l'événement.

Parmi les nombreuses conférences présentées, je ne ferai mention que de quelques-unes. La Protectrice du citoyen du Québec, Mme Raymonde St-Germain a prononcé une allocution sur l'universalité et la diversité de l'institution d'ombudsman. Elle a fait état des valeurs communes des ombudsmans après avoir relaté l'évolution de la fonction d'ombudsman au Québec au cours des 40 dernières années. Tous les ombudsmans sont unis par une même finalité, indiquait Mme St-Germain, puisqu'ils partagent la même volonté d'assurer

le respect des droits des personnes de recevoir des services de qualité.

L'ombudsman de l'Ontario, M. André Marin, nous a parlé de différentes enquêtes qu'il a menées et plus spécifiquement de celle concernant la Société des loteries de l'Ontario. Cette enquête lui a permis de dénoncer publiquement des pratiques frauduleuses connues et tolérées par la Société (SLO). M. Marin a été auparavant le premier Ombudsman de la Défense nationale et des forces armées canadiennes. Il a été responsable d'enquêter sur les plaintes déposées par les soldats. Ses recommandations portaient sur la transparence et l'éthique des Forces armées de même que sur l'obligation de rendre des comptes.

Une partie du programme de la conférence a été consacrée aux excuses. Comment présenter des excuses convenables. Quand doit-on les faire et pourquoi faire des excuses. M. Doug Wojcieszak qui est le fondateur et porte-parole de la coalition The Sorry Works ! était l'un des conférenciers. Il a démontré que le fait d'admettre une erreur désamorce les situations. Cette coalition aux États-Unis se veut une solution à la crise de mauvaises pratiques médicales.

Mme Dulcie McCallum qui a été l'ombudsman de la Colombie-Britannique pendant sept ans et qui est maintenant conseillère experte dans la délégation canadienne des Nations Unies s'est aussi exprimée sur l'importance des excuses. Elle a questionné la nécessité d'une législation à cet effet. Elle considère que les représentants publics doivent s'ex-

cuser envers les personnes qui subissent une injustice et que les regrets ne répondent pas nécessairement au besoin d'excuses d'une personne.

Une autre partie du programme était consacrée aux comportements difficiles. Pour comprendre l'origine de ces comportements et y répondre efficacement, le Dr Warren Steiner, psychiatre en chef au centre de santé de l'Université McGill était l'un des conférenciers invités. Il nous a fait part de stratégies pratiques. Par la suite, un groupe d'experts de l'Université Concordia a expliqué l'approche d'équipe qui a été définie pour intervenir adéquatement et rapidement avec les comportements difficiles puisque la tolérance zéro est adoptée. L'ombudsman de l'Université, Mme Kristen Robillard s'assure que les personnes sont traitées de façon équitable.

La dernière partie du programme proposait des séances en petits groupes. Des questions comme l'intégrité de l'ombudsman, le règlement de différends par la médiation, la résolution de questions épineuses et la mise en œuvre de recommandations systémiques ont été abordées en ateliers.

Pour toute question additionnelle sur le Forum Canadien des Ombudsmans, vous pouvez vous référer à l'adresse suivante **www.ombudsmanforum.ca**

Rédigé par Gaétane Vigneux,
Commissaire aux services à la Régie des rentes du Québec.
Le 18 juin 2007

GESTION DU STRESS

Nous parlons tous du stress mais nous ne connaissons pas toujours sa signification. Ceci est dû au fait que le stress provient à la fois des bonnes et des mauvaises choses qui nous arrivent. Le stress devient un problème lorsque nous ne savons pas comment aborder un événement ou une situation.

Afin de comprendre le stress, il convient en premier lieu de déterminer ce qui est une cause de stress pour nous. Ce peut être :

- Un événement marquant dans notre vie : mariage, changement d'emploi, déménagement, divorce, décès d'un être cher.
- Des soucis à long terme : inquiétudes au sujet de l'avenir des enfants, problèmes financiers, maladie chronique.
- Des contrariétés quotidiennes : embouteillages, personnes insolentes, appareils en dysfonctionnement.

La réaction au stress comprend trois étapes :

1. La mobilisation de l'énergie.
2. La consommation des réserves d'énergie.
3. L'épuisement des réserves d'énergie.

Étant donné que chaque personne est différente, il n'existe pas qu'une seule « bonne » manière de faire face au stress. Cependant, il y a plusieurs choses différentes que l'on peut faire pour réduire le stress.

- Cerner ses problèmes –
 - Lorsque l'on a une assez bonne idée du problème, il est possible de faire quelque chose.
- Résoudre ses problèmes –
 - Trouver des solutions pour en arriver à être en mesure d'apporter des changements pour se libérer de la pression et, partant, réduire le stress à long terme dans sa vie.
- Parler de ses problèmes –
 - Nos proches ne réalisent peut-être pas que l'on éprouve des difficultés. Il peut être très utile de leur en parler ou, à défaut, à son médecin ou à un conseiller.
- Apprendre à gérer son stress –
 - Il existe un grand nombre de livres, films, vidéos et cours pour aider à faire face au stress.
- Libérer son esprit de ses problèmes –
 - Ne pas penser à ses problèmes pour un petit bout de temps peut permettre de s'en distancer mentalement et en faciliter la résolution plus tard. Le fait de se livrer à un passe-temps, un sport ou toute autre activité pourra créer une « vacance mentale »
- Diminuer la tension –
 - Il existe plusieurs excellents réducteurs de stress : prendre une marche, faire du sport, travailler au jardin ou nettoyer la maison, respirer profondément, faire des étirements.

Il est impossible d'avoir une vie sans aucun stress. Le but devrait être d'éviter de se retrouver coincé à « l'étape 3 », soit l'épuisement des réserves d'énergie afin de prévenir le stress chronique.

Source : Association canadienne pour la santé mentale.

LES STYLES SOCIAUX

Lorsque l'on observe nos citoyens, nous n'avons aucune certitude de ce qu'ils pensent ou ressentent. La seule chose que l'on puisse observer c'est leur comportement sans jamais être certain de ce qui a motivé ou suscité ce comportement.

Nous avons tous un jour ou l'autre été confrontés à une situation où la communication avec notre interlocuteur nous semblait difficile, voire impossible. En revanche, avec d'autres personnes, on a parfois l'impression d'être toujours sur la même longueur d'onde. L'approche des styles sociaux – parfois appelée méthode *Persona* – permet de mieux se comprendre et décrypter le comportement de ses interlocuteurs.

Cette approche distingue 4 grands types de styles sociaux. Ces types se définissent en fonction de notre rapport à deux choses : le pouvoir et les sentiments. Chacun de nous possède un style social défini qui ne varie pas (ça ne veut pas dire qu'on ne peut pas changer suivant le contexte mais le style reste majeur dans notre comportement).

Chaque style a ses qualités et ses défauts et AUCUN N'EST MEILLEUR QU'UN AUTRE.

Les besoins fondamentaux de chacun dépendent également du style :

- ◆ le promouvant : la reconnaissance personnelle - être reconnu, félicité;
- ◆ le facilitant : l'appartenance - être aimé, accepté;
- ◆ le contrôlant : l'auto-réalisation - prendre des décisions, atteindre ses objectifs;
- ◆ l'analysant : la sécurité - acquérir du savoir.

Enfin, les situations génératrices de stress dépendent aussi de notre style :

- ◆ pour le promouvant : situations qui stagnent, sans enjeu, sans *challenge*;
- ◆ pour le facilitant : situations où les gens qui l'entourent l'ignorent, le désavouent;
- ◆ pour le contrôlant : situation où il n'a pas d'emprise, où quelqu'un décide à sa place;
- ◆ pour l'analysant : situations où il faut agir vite, situations de « quitte ou double ».

Et finalement, quelques pistes pour motiver les uns et les autres :

- ◆ le promouvant : valoriser ses actions, le féliciter;
- ◆ le facilitant : l'écouter, le faire participer, solliciter son aide;
- ◆ le contrôlant : lui confier des responsabilités, lui fixer des objectifs;
- ◆ l'analysant : le sécuriser, le complimenter sur son travail.

Référence : Nolwenn, « ma vie de consultante » - 26 mai 2005



LE COIN DE L'HUMOUR

Élaine, qui travaille dans la restauration, discutait avec une cliente qui voulait offrir un dîner en l'honneur des 60 ans de son mari.

« Est-ce que c'est une surprise ? demanda Élaine.

- Oh non, répondit la femme. Il sait très bien qu'il va avoir 60 ans ».

Un adepte du mariage en était à sa quatrième union. À l'église, il parut ému et s'essuya les yeux après la cérémonie. Inquiet, son garçon d'honneur lui demanda les raisons de son trouble.

« J'étais en train de penser que ce pourrait être le dernier... »

Deux microbes se rencontrent.

« Es-tu malade ? demande l'un. Tu as mauvaise mine.

- Oui, répond l'autre, je pense que j'ai attrapé une grosse aspirine... »

Lina gardait les trois enfants d'une amie qui venait tout juste d'en avoir un quatrième.

« Je me demande comment vos parents vont appeler ce bébé, leur dit-elle.

- Moi, je le sais ! fit l'un d'eux. J'ai entendu papa dire à maman : « Cette fois, Sam suffit. »

MOTS HISTORIQUES

Impossible n'est pas français –

*Expression quelque peu arrangée pour lui donner plus de force et extraite d'une lettre de **Napoléon 1^{er}** (1769-1821) adressée en 1813 au général Lemarois. En réalité, il écrivit : « Ce n'est pas possible m'écrivez-vous... Mais, cela n'est pas français ».*

Ce qui va sans le dire, va encore mieux en le disant –

*Paroles prononcées par **Le Prince de Talleyrand-Périgord** (1754-1838) au Congrès de Vienne en 1814.*

Après le pain, l'éducation est le premier besoin des peuples –

Danton (1694-1778)

Si cela est possible, c'est fait; si cela est impossible, cela se fera

Charles de Calonne (1734-1802), contrôleur général des finances, à la reine Marie-Antoinette qui lui demandait un service.

Il n'y a que le premier pas qui coûte –

*Surprenante remarque de la **Marquise du Deffand** (1697-1780) commentant le prodige qui avait suivi la décapitation de saint Denis : le martyr avait pris sa tête dans ses mains et marché vers sa sépulture.*

BILAN DE L'ANNÉE 2006-2007

Tout d'abord, c'est avec un immense plaisir que je vous annonce qu'encore cette année, de nouveaux organismes ont gagné les rangs de l'Association. Il s'agit de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, de la Commission d'accès à l'information, du Directeur de l'état civil et de l'Ombudsman de la Ville de Montréal. Vous trouverez la liste complète de tous les membres de l'ARGP aux pages suivantes.

Ensuite, voici, en résumé, la chronologie des activités et événements qui ont été organisés par l'ARGP au cours de l'année financière 2006-2007, qui s'est terminée le 31 mars dernier.

- ◆ **20 avril 2006** – Groupe de discussion sur l'accessibilité aux services publics ;
- ◆ **20 juin 2006** – Groupe de discussion sur la reddition de comptes ;
- ◆ **7 septembre 2006** – Remise d'une plaque de remerciement à la CARRA ;
- ◆ **11 et 12 septembre 2006** – Formation « Comment contourner les obstacles en négociation », dispensée par le CFG ;
- ◆ **21 novembre 2006** – 8^e colloque annuel de l'ARGP sous le thème « Pris entre l'arbre et l'écorce, les bureaux de plaintes sont toujours présents malgré les contraintes » et lancement officiel du site Internet.

Déjà, depuis le début de la nouvelle année, quelques sessions de formation ont été tenues et dispensées cette fois-ci par la firme *Versalys Formation*. Comme vous avez pu le lire précédemment, le taux de participation à ces formations a été relativement faible. Seule la formation « Gestion des plaintes » a été offerte à trois reprises, mais à Québec seulement. Celle intitulée « Aiguiser votre sens politique » ne fut offerte qu'une seule fois, et ce, également à Québec.

À l'affiche cet automne

La direction de l'ARGP n'entend pas faire relâche cet été. Au contraire. Nous travaillons présentement à la préparation du prochain colloque annuel, qui se tiendra à nouveau à la mi-novembre. Soyez assuré que tout sera mis en œuvre afin de vous offrir une journée des plus enrichissantes. Tous les détails vous seront communiqués dès qu'ils seront officialisés.

Un nouveau programme de formation sera aussi mis de l'avant. Ceux et celles qui n'ont pu se prévaloir des formations passées pourront se reprendre cet automne puisque nous planifierons une nouvelle session pour chacune de ces trois formations, soit « Gestion des plaintes », « Aiguiser votre sens politique » et « Communication interpersonnelle et non verbale ». Si vous avez d'autres besoins en formation au sein de vos organisations respectives, je vous invite à nous en faire part sans hésiter. Vos suggestions sont d'ailleurs très appréciées et seront prises en considération. Cela vaut aussi pour toute activité que vous aimeriez voir organisée par votre Association.

Je termine en vous souhaitant toutes et tous de belles vacances estivales et en vous invitant à la prudence lors de vos déplacements. Nous tenons à vous revoir en grande forme l'automne prochain. Je vous souligne également que je demeurerai disponible tout l'été en cas de besoin. Vous pouvez me joindre aux coordonnées habituelles.

À bientôt !

Éric Lambert
Secrétaire exécutif de l'ARGP

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Gérald Fleurent, coordonnateur du traitement des plaintes relatives aux municipalités
AFFAIRES MUNICIPALES ET RÉGIONS

Monsieur Daniel Lemay, adjoint à la responsable de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION

Monsieur Jean-Pierre Mailhot, directeur
AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION

Madame Sophie Magnan, conseillère à la Direction générale du secrétariat et des sociétés d'état
CULTURE, COMMUNICATIONS ET CONDITION FÉMININE

Madame Sylvie Lemieux, directrice générale du secrétariat et des sociétés d'état
CULTURE, COMMUNICATIONS ET CONDITION FÉMININE

Madame Lise Lavoie, répondante aux plaintes
DÉVELOPPEMENT DURABLE, ENVIRONNEMENT ET PARCS

Madame Nicole Beaudry, responsable du traitement des plaintes
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, INNOVATION ET EXPORTATION

Madame Marie-Lise Corneau, directrice du Bureau des renseignements et plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Anne-France Monier, conseillère à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Jacinthe Germain, conseillère à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Sylvie Gaumont, spécialiste à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Monsieur Benoît Véronneau, responsable du Bureau des plaintes
FAMILLE ET ÂÎNÉS

Madame France Légaré, agente d'information
FINANCES

Madame Hélène Lévesque, directrice
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Madame Hélène Dufour, coordonnatrice du Bureau de l'amélioration de la qualité
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Monsieur Louis-François Chabot, conseiller à la qualité des services
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Madame Sylvie Plante, technicienne en droit
RESSOURCES NATURELLES ET FAUNE

MEMBRES DE L'ARGP

Madame Marjolaine Bradet, Adjointe aux plaintes
RESSOURCES NATURELLES ET FAUNE

Monsieur Daniel Bourassa, directeur du traitement des plaintes
REVENU

Monsieur Paul Charron
TOURISME

Madame Christiane Boudreault, responsable adjointe à la gestion des plaintes
TRANSPORTS

Madame Joyce Gonthier, responsable adjointe de l'accès à l'information et de la PRP
TRANSPORTS

Madame Danielle Girard, secrétaire générale
TRAVAIL

Monsieur Jacques Nadon, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Monsieur Jean Désy, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES

Madame Anne-Marie Poitras, surintendante
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Madame Marie-Hélène Lajoie, juriste
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Madame Anne-Marie Beaudoin, directrice du secrétariat
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Madame Lyne Fortin, responsable des plaintes
CENTRE DES SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Madame Christyne Cantin, avocate
COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Madame Judith Gagnon, responsable du Bureau des plaintes
COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

Madame Johanne Beaumont, agente de recherche et de planification socio-économique
COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

Madame Jacinthe Gagnon, responsable à la qualité des services à la clientèle
COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

Madame Line Corriveau, responsable des plaintes
COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES

Personne à venir
COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Guy Lalande, agent de recherche
COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Madame Ghislaine Duguay, coordonnatrice du Service des relations avec la clientèle
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Personne à venir
COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Madame Gylaine Dugas, responsable du traitement des plaintes
COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Monsieur Pierre Gagnon, avocat
COMMISSION QUÉBÉCOISE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES

Monsieur Pierre R. Tremblay, directeur du Service du secrétariat général
COMMISSION SCOLAIRE DES DÉCOUVREURS

Madame Lorraine Beauvais, déléguée aux plaintes
CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Monsieur Gaétan Rosa, responsable du Bureau des plaintes
DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Monsieur Denis Fontaine, secrétaire général et secrétaire de la Commission de la représentation électorale
DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Madame Johanne Lapointe, conseillère à la modernisation
DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Madame Christine Massé, responsable des plaintes
FINANCIÈRE AGRICOLE

Madame Jocelyne Dallaire, chef – plaintes et réclamations
HYDRO-QUÉBEC

Madame Justine Sentenne, protectrice de la personne
HYDRO-QUÉBEC

Madame Julie Parent, secrétaire de l'Institut
INSTITUT DE LA STATISTIQUE

Monsieur Pierre B. Lafrenière, vice-président et secrétaire général
INVESTISSEMENT QUÉBEC

Madame Yolande Côté
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Monsieur Michel Sparer, directeur des communications
OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

Madame Lise Harou, responsable de la gestion des plaintes
OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Guy Tremblay, directeur du Service de la recherche et de la planification
RÉCYC-QUÉBEC

Madame Louise Vézina, commissaire aux plaintes des personnes assurées
RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE DU QUÉBEC

Monsieur Yves Charette, commissaire à la qualité des services à la clientèle
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Monsieur Martin Baron, directeur
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Madame Gaétane Vigneux, commissaire aux services
RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Madame Manon Couturier, adjointe à la commissaire aux services
RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Monsieur Stéphane Auclair, conseiller
SERVICES QUÉBEC

Monsieur Jean Talbot, adjoint à la présidente-directrice générale
SERVICES QUÉBEC

Madame Nicole Rajotte, responsable du Bureau des plaintes
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Madame Céline Massy, responsable provinciale des opérations spéciales
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Monsieur Claude Michaud, responsable du Bureau des plaintes
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Monsieur Louis Parent
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Monsieur Jean Hotte, adjoint au président et secrétaire général
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC

Madame Lucie Lavoie
TÉLÉ-UNIVERSITÉ (TÉLUQ)

Madame Johanne Savard, ombudsman de Montréal
VILLE DE MONTRÉAL

Madame Jocelyne Sauriol, directrice
CENTRE D'EXPERTISE SUR LA PRESTATION DES SERVICES (SCT)

Monsieur Patrick Robardet, avocat, médiateur, consultant
OMBUDS-MÉDIATION

Madame Odette Lagacé, ombudsman
UNIVERSITÉ LAVAL

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 Édition Juin 2007

Réalisation : Éric Lambert
Joscelyne B. Madore