

# La Jérémiade

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

JUIN 2008, N° 8

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et à tous,

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 « faire plaisir ».

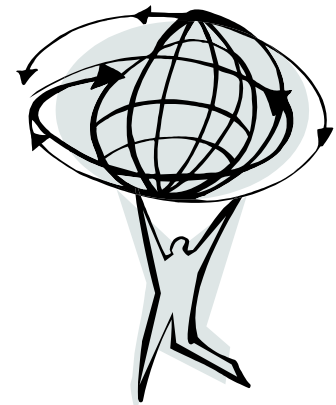
Je suis heureuse de vous présenter cette 8<sup>ème</sup> édition de *La Jérémiade*. Vous y trouverez informations et divertissements qui vous apporteront, je l'espère, quelques moments de détente.

Nous sommes très fiers de notre *membership*. Notre association compte maintenant 72 membres en règle et nous continuons le recrutement.

Veillez noter que nous aurons, comme à toutes les années, notre colloque annuel, soit le 13 novembre 2008. Nous sommes à planifier cet événement important qui devrait nous apporter un nouvel éclairage sur des thèmes particuliers. Vous recevrez d'ailleurs, dès juillet, des informations à ce sujet.

Permettez-moi de vous lancer une invitation.

Ceux et celles qui vivent des expériences professionnelles importantes et qui aimeraient les partager avec nous, s'il vous plaît, faites-nous en part.



Rappelez-vous, le partage et les débats d'idées nous font avancer et nous permettent de traverser des situations pas toujours faciles.

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**

### Dans ce numéro :

|                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| Mot de la présidente                 | 1      |
| Départs au sein du comité exécutif   | 2      |
| Vive les vacances                    | 3      |
| Les sessions de formation            | 4      |
| Suggestions de lecture               | 5      |
| Mots historiques et coin de l'humour | 6      |
| Place à la poésie                    | 7      |
| À propos de l'ARGP                   | 8      |
| Liste des membres de l'ARGP          | 9 à 12 |
| Pour nous rejoindre                  | 13     |

## DÉPARTS AU SEIN DU COMITÉ EXÉCUTIF DE L'ARGP

---

*Par: Joscelyne B. Madore*

### **Gaétane Vigneux**

C'est avec regret que le Comité exécutif a accepté, en date du 18 mars 2008, la démission de madame Gaétane Vigneux, de la Régie des rentes du Québec, de son poste d'administratrice. Elle demeure toutefois, heureusement, comme membre actif de l'ARGP.

La présence dynamique de madame Vigneux au sein du Comité exécutif étant un atout précieux, il va sans dire que sa démission y crée un vide important. Mais nous comprenons les impératifs professionnels qui l'ont amenée à quitter ce poste et nous les respectons.

Au nom de tous les membres de l'ARGP, nous disons un gros « merci » à Gaétane pour son implication constante et nous espérons qu'elle pourra, de nouveau, briguer un poste au sein du Comité exécutif, lorsque sa carrière lui en laissera le loisir.

Au plaisir Gaétane et merci encore.

### **Éric Lambert**

Depuis 2005, monsieur Éric Lambert a occupé le poste de secrétaire exécutif de l'ARGP avec une très grande compétence et une implication constante à l'entière satisfaction de tous les membres.

Arrivé au terme de son cursus universitaire en communication, monsieur Lambert a maintenant pris son envol sur le marché du travail, ayant été recruté par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Malgré la perte que représente le départ d'Éric du secrétariat de l'ARGP, nous ne pouvons que nous réjouir de la nouvelle orientation que prend sa carrière.

C'est de tout cœur que nous te souhaitons, Éric, le plus grand des succès pour ton avenir professionnel qui s'amorce sous d'excellents auspices.

Ne nous oublie pas complètement !!!



## VIVE LES VACANCES !!!

---

Enfin, il nous a quittés ce long, cet interminable hiver !

Enfin, elle arrive la si courte saison !

Enfin, elles sont à nos portes, ces vacances si ardemment attendues et tellement méritées !

Que de magie, dans cette expectative de longues journées et de courtes nuits ! De *farniente* et de découvertes ! De rêves et de projets !

Si vite sont-elles passées ces heures ensoleillées ! Si vite reviennent-ils les premiers frissons de l'automne !

À tous, nous souhaitons que cette période d'arrêt dans l'effervescence du quotidien vous soit des plus profitables et que cette coupure vous permette une recharge de vos énergies et de votre joie de vivre.

BONNES VACANCES....

Joscelyne B. Madore

---

## RAPPEL-RAPPEL-RAPPEL-RAPPEL-RAPPEL-RAPPEL-RAPPEL

---

### N'OUBLIEZ PAS DE NOTER À VOTRE AGENDA LA TENUE DU COLLOQUE 2008 DE L'ARGP SOIT:

JEUDI LE 13 NOVEMBRE 2008 À

L'HÔTEL QUÉBEC - 3115 AVENUE DES HÔTELS - QUÉBEC

LE COLLOQUE SERA PRÉCÉDÉ DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES.

DES PRÉCISIONS SUPPLÉMENTAIRES VOUS SERONT TRANSMISES EN JUILLET.

NOUS COMPTONS SUR VOTRE PRÉSENCE.



## LES SESSIONS DE FORMATION

### SESSIONS PASSÉES

Conformément à la mission que l'Association s'est donnée, nous avons de nouveau planifié des sessions de formation à l'intention de nos membres.

Deux cours ont été présentés par les soins de la firme *Versalys Formation* les 9 et 10 avril de même que les 18 et 19 juin, dont le thème était dans les deux cas: *La gestion des plaintes*.

Les objectifs de ce cours 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.

Ce cours est très populaire. Dispensé par monsieur Réjean Labelle, de la firme GROUPE CONSEIL O.R. les participants, à l'instar de ceux des sessions passées, ont été enchantés de leur expérience. Monsieur Labelle a su développer avec brio les différentes phases auxquelles sont confrontés les responsables de gestion des plaintes du secteur public. Il est de plus en plus évident que la formation « *Gestion des plaintes* » répond aux besoins de tout employé affecté au secteur des plaintes quel que soit l'organisme pour lequel il travaille - c'est un incontournable.

+++++

### SESSIONS À VENIR

Si nous avons suffisamment de membres intéressés à s'inscrire à d'autres sessions de formation, nous pourrions mettre sur pied à l'automne des cours sous les thèmes suivants:

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

Des informations en vue d'éventuelles inscriptions seront transmises à tous les membres en septembre. Entre-temps, n'hésitez pas à nous faire connaître vos attentes ou à nous soumettre des suggestions.

*Joscelyne B.-Madore, coordonnatrice*

## SUGGESTIONS DE LECTURES

---

Afin de meubler vos heures de loisir, nous avons pensé vous suggérer quelques lectures pertinentes et intéressantes.

=====

♦ **Priorités aux priorités - La gestion du temps efficace.**

Steven R. Covey. - Éditions Générales FIRST, Paris - 1999

♦ **Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) - Introduction à la communication non violente.**

Marshall B. Rosenberg - Éditions Jouvence -1999

♦ **Les conflits organisationnels : restez maître du jeu**

Ghislaine Guérard Ph.D. - Éditions Yvon Blais - 2008



## MOTS HISTORIQUES

---

### N'avouez jamais

Paroles prononcées par **le boucher Avinain** condamné à mort pour vol et assassinat. Il fut guillotiné le 20 novembre 1867. Jusqu'au dernier moment il avait espéré la grâce impériale, en échange de ses aveux. Le matin de son exécution, il eut ces mots désespérés: « Ceux qui avouent sont toujours condamnés. »

---

### Qui m'aime me suive !

Ce mot, passé dans le langage courant, fut prononcé par **Philippe VI de Valois** en 1328.

---

### Après nous, le déluge !

**Madame de Pompadour (1721-1764) - à Louis XV - en 1757.**

La phrase exacte était: « Il ne faut point s'affliger: vous tomberiez malade. Après nous, le déluge! » Le mot fut vite connu et eut la fortune de passer en proverbe, et un proverbe si usité que Frédéric II lui-même l'utilisa en 1782.

---

## LE COIN DE L'HUMOUR

---

Une femme à son mari qui vient tout juste de rentrer nuitamment et qui sent l'alcool à 5 mètres:

- Tu peux m'expliquer à quoi ça rime de rentrer à la maison à moitié bourré?

Le mari:

- C'est pas ma faute, j'avais plus d'argent...

---

Un gardien de prison fait sa ronde et interpelle un détenu. Il lui demande:

- Hé vous ! Vous avez pris une douche?

Et le prisonnier de répondre:

-Non pourquoi, il en manque une?

---

Émile, va chercher le balai qui est au fond de la cour, dit la maman à son petit garçon un soir d'hiver.

-Maman, il fait nuit et j'ai peur d'aller tout seul au fond de la cour...

-N'aie pas peur, Émile, tu sais bien que Jésus est partout et qu'il nous protège! Tu ne seras pas seul!

-C'est vrai? il est partout? il est aussi au fond de la cour?

-Bien sûr, mon chéri!

Et le petit garçon d'ouvrir la porte de la cour et de crier:

-Jésus, si t'es au fond de la cour, tu peux nous ramener le balai s'il te plaît ?

## PLACE À LA POÉSIE

*C'est avec plaisir que nous vous faisons découvrir une jeune et talentueuse auteure qui a publié récemment un recueil de poésie intitulé « **demain...qui nous écouterà...** » aux Éditions Bleu Indigo.*

=====

### Vivre pour soi

**Par Roxanne Rondeau**

Je vis pour celle que je suis  
 Sans autre souci que la vie  
 Avec, sans pour autant paraître  
 Des ailes étoilées pour renaître  
 Loin d'être à tout jamais brisée  
 Femme passionnée, déterminée  
 J'ai l'univers à découvrir  
 Me laisserez-vous le saisir?

Je vis pour celle que je suis  
 Blanche étoile gardant les prairies  
 Mes rires vous font encore sourire  
 Mon écoute vous aide à guérir  
 Peu importe le moment, le temps  
 Je donne mon amour, tendrement  
 Mon cœur est source de vie  
 Et seul gardien de mon esprit

Je vis pour celle que je suis  
 Mon avenir se définit  
 Je veux aider l'humanité  
 À accomplir sa destinée  
 Peut-être cacherais-je mes talents  
 À vous que j'aime passionnément  
 Pourtant vous me découvrirez  
 Tant vous serez étranger...



## À PROPOS DE L'ARP

Constituée en octobre 1999, l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP) regroupe divers représentants de ministères, organismes et intervenants du secteur public dont les tâches sont reliées à la gestion des plaintes.

En date du 30 juin 2008, l'ARGP compte 72 membres répartis entre 16 ministères et 35 organismes, tant des secteurs de la santé, de la fonction publique que de l'éducation. Vous trouverez dans les prochaines pages, le relevé des membres de l'ARGP ainsi que des ministères ou organismes auxquels ils sont rattachés.

Pour ce qui est du comité exécutif, il est composé de:

Madame Judith Gagnon, présidente

Madame Nicole Rajotte, vice-présidente

Madame Christiane Boudreault, secrétaire trésorière

Monsieur Jacques Nadon, administrateur

Poste à combler : administrateur (trice)

Madame Joscelyne Bluteau-Madore, coordonnatrice

Parmi les principales missions que l'Association s'est données, la priorité va à l'information diffusée aux membres, que ce soit par le biais de sessions de formation spécifiquement adaptées à leurs besoins, d'un colloque annuel regroupant des conférenciers de talent ou encore de la parution d'un journal interne.

Actuellement en période de renouvellement d'adhésions, nous espérons que notre *membership* continuera d'augmenter

N'hésitez pas à faire la promotion de votre Association lorsque l'occasion se présente.

Merci d'être avec nous. Nous demeurons à votre disposition pour répondre à vos attentes dans le cadre de nos possibilités.

## 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**

Madame Hélène Jolicoeur, directrice  
**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 Anne Moore, secrétaire générale  
**CULTURE, COMMUNICATIONS ET CONDITION FÉMININE**

Madame Nicole Genêt, conseillère  
**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 - Bureau des renseignements et 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**

Madame Sylvie Tremblay-Mercier, spécialiste en 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**

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

Madame Danielle Ouellet, technicienne en droit  
**JUSTICE**

Madame Marjolaine Bradet, Adjointe aux plaintes  
**RESSOURCES NATURELLES ET FAUNE**

## MEMBRES DE L'ARGP

---

Monsieur Daniel Bourassa, directeur du traitement des plaintes  
**REVENU**

Monsieur Jean Boulé, responsable de la gestion des plaintes du public  
**SÉCURITÉ PUBLIQUE**

Monsieur Paul Charron, conseiller en éthique, accès à l'information et traitement des plaintes  
**TOURISME**

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

Madame Jocelyne Hallé, 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 Ghislaine Tremblay, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services  
**AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL**

Madame Anne-Marie Poitras, surintendante  
**AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Me Marie-Hélène Lajoie, juriste  
**AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

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

Monsieur Guy Gosselin, responsable des plaintes  
**CENTRE DES SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC**

Me 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 Danielle Dallaire, adjointe au vice-président aux services à la clientèle  
**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 Sylvie Beaudin, responsable des plaintes  
**COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES**

## MEMBRES DE L'ARGP

---

Madame Maryse Pelletier, secrétaire générale  
**COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE**

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**

Madame Danielle-Maude Gosselin, secrétaire et directrice générale  
**COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL**

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

Monsieur Patrick Robardet, ombudsman  
**COMMISSION SCOLAIRE DE MONTRÉAL**

Madame Lorraine Beauvais, déléguée aux plaintes  
**CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**

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**

Madame Margaret Normand, chef de service - accueil et recevabilité  
**PROTECTEUR DU CITOYEN**

Me Stéphanie Nadeau, conseillère juridique  
**RECYC-QUÉBEC**

## MEMBRES DE L'ARGP

---

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

Madame Diane Laferrière, commissaire à la qualité des services à la clientèle  
**RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC**

Monsieur Alain Racine, 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, responsable du bureau de la qualité des services  
**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**

Madame France Murray, répondante aux plaintes  
**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

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

Madame Geneviève Bastille, conseillère en gestion des ressources humaines  
**SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC**

Monsieur Jean Cantin, directeur des communications et du service à la clientèle  
**SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC**

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

Madame Lucie Lavoie  
**TÉLÉ-UNIVERSITÉ (TÉLUQ)**

Madame Odette Lagacé, ombudsman  
**UNIVERSITÉ LAVAL**

Madame Johanne Savard, ombudsman de Montréal  
**VILLE DE MONTRÉAL**

Madame Marie-Josée Dumais, secrétaire générale - Bureau de l'ombudsman  
**VILLE DE QUÉBEC**

## 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 :** 418 646-5657 (Secrétariat)  
418 644-3092 (Présidence)

**Télécopie :** 418 644-5050

**Messagerie :** 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 Juin 2008

Réalisation : Joscelyne B. Madore