

La Jérémiade

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

MAI 2006, N° 3

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

Mot de la Présidente

Chers (ères) membres de l'ARGP,

C'est avec un immense plaisir que je m'adresse à vous pour vous faire part des derniers développements à l'Association. Mais avant tout, je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont, de près ou de loin, contribué au succès de votre Association. Que se soit par la participation à l'une ou l'autre de nos activités, par la sollicitation de nouveaux membres ou simplement par l'apport de commentaires et de suggestions, sachez que le Comité exécutif vous en est très reconnaissant.

Je dois dire que l'Association se porte très bien. En fait, elle n'a jamais si bien été ! Le nombre de nos membres a atteint un sommet historique et nous continuons notre recrutement. À l'heure actuelle, l'ARGP compte 62 membres (dont 4 membres associés) issus de 14 ministères et de 33 organismes différents. J'en profite ainsi pour rappeler à ceux et celles qui n'ont pas encore acquitté leur cotisation annuelle qu'il est encore temps de le faire. N'hésitez pas également à proposer l'adhésion à vos collègues.

Quoi qu'il en soit, je souhaite la plus cordiale des bienvenues aux personnes qui ont joint nos rangs.

Cette année encore, le Comité exécutif poursuit son travail afin de vous offrir des activités de qualité qui répondent à vos besoins. Ainsi, depuis janvier 2006, trois (3) sessions de formation furent dispensées : deux (2) portant sur « La gestion des clients difficiles » et une autre qui s'intitule « Comment contourner les obstacles en négociation ». J'ai moi-même assisté à cette dernière et ce fut très enrichissant. C'est pourquoi elle sera offerte à nouveau cet automne.

Par ailleurs, un groupe de discussion sur l'accessibilité aux services fut organisé dans le but d'échanger sur les difficultés rencontrés par les clients lors de prestation de services. Vous trouverez davantage de détails en page 3 de ce bulletin. Aussi, le groupe de discussion sur la reddition de comptes qui devait avoir lieu le 3 mai dernier est remis au 20 juin 2006.

Enfin, je vous signale que nous aurons un déjeuner rencontre au retour des vacances



estivales, de même que notre colloque annuel, qui lui sera précédé de l'Assemblée générale annuelle des membres. Notez qu'il y aura élection d'un nouveau Comité exécutif cette année, le présent mandat expirant à la fin de l'année. J'encourage donc toute personne intéressée par l'un ou l'autre des postes offerts à s'y présenter. De plus, nous accueillerons avec joie vos suggestions concernant le 8^e colloque de l'ARGP.

Sur ce, je vous remercie de votre précieuse collaboration et je compte vous revoir en grande forme lors de nos activités futures.

Judith Gagnon

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

Dans ce numéro :

Mot de la Présidente	1
Colloque 2005	2
Assemblée générale annuelle des membres	2
L'accessibilité aux services publics	3
Quelques sites à consulter...	3
D'un bureau à l'autre : La gestion des plaintes au ministère des Transports	4
Activités à venir	5
Coordonnées de l'ARGP	6
Comité exécutif	6

Colloque 2005 de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec

Le 21 novembre dernier se tenait, à l'Hôtel Québec de Sainte-Foy, la 7^e édition du colloque annuel de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec sous le thème : « Les bureaux de plaintes : des catalyseurs en vue de l'amélioration de la qualité des produits et services publics ».

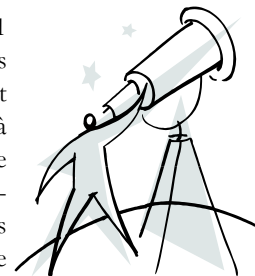
Sous la présidence d'honneur de Monsieur Duc Vu, président de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, les membres, ainsi que toute personne s'intéressant de près ou de loin à la qualité des services publics, étaient conviés à cet événement. Au total, 67 personnes ont pris part à cette activité de fraternisation et de ressourcement.

Pour l'occasion, les participants ont eu droit à une conférence de M. An-

dré Dion de Services Québec sur la modernisation de l'État et ses impacts sur la fonction publique, ainsi qu'à une conférence de Me Pierre Angers, secrétaire général du Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec. L'humoriste Guy Nantel du groupe Juste pour rire est venu clore l'événement en communiquant avec humour les préoccupations sociales auxquelles les citoyens sont quotidiennement confrontés.

Bref, cette journée fut un véritable succès pour ses organisateurs, tel qu'en témoigne le taux de satisfaction des participants. Effectivement, les résultats du sondage de satisfaction effectué auprès des participants ont permis de constater la satisfaction générale vis-à-vis cet événement en recensant un taux de satisfaction

moyen de 91 %. Quelques points sont toutefois à améliorer et le Comité exécutif a pris bonne note des commentaires reçus. À cet effet, lors de la prochaine édition, le spectacle d'humour sera remplacé par une période de discussion interactive (plénière) sur le contenu de la journée. C'est donc un rendez-vous à ne pas manquer !



Éric Lambert

Secrétaire exécutif de l'ARGP

Assemblée générale annuelle de l'ARGP

L'assemblée générale annuelle de l'Association s'est tenue le 21 novembre 2005, à l'Hôtel Québec, à laquelle ont participé 25 membres.

La présidente a dressé le bilan de l'année 2005, année de transition pour le nouveau Comité exécutif. Au cours de la période, les membres du Comité exécutif se sont réunis à 8 reprises afin de prendre connaissance des dossiers de l'Association, procéder à l'installation du secrétariat au sein de la CARRA et nommer un secrétaire exécutif, soit M. Éric Lambert. Un outil de communication a été développé, soit le journal « La Jérémiade ». Un contrat a également été signé avec le Centre de formation en gestion (CFG) afin d'offrir des programmes de formation pour les

employés en contact avec la clientèle.

Afin de combler un poste laissé vacant au début de l'année 2005 au sein du Comité exécutif, Madame Nicole Beaudry, responsable du traitement des plaintes au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation a été élue à l'unanimité par les membres pour siéger au sein de ce comité.



Par ailleurs, notre campagne de sollicitation a remporté un franc succès puisque le nom-

bre de membres de l'Association est passé de 27 à 55.

Pour la prochaine année, nous poursuivons nos démarches en ce qui concerne l'élaboration du site Internet de l'Association. Par ailleurs, afin de maintenir les liens entre les membres et poursuivre nos réflexions au niveau du service à la clientèle, des groupes de discussion seront offerts, dont un au printemps 2006 portant sur la reddition de comptes.

Nicole Rajotte

Vice-présidente de l'ARGP et Responsable du bureau de plaintes de la SAAQ

L'accessibilité aux services publics

Le 20 avril 2006, l'ARGP, en étroite collaboration avec le Centre d'expertise sur la prestation de services (CEPS), organisait un groupe de discussion portant sur l'accessibilité aux services gouvernementaux. Dirigée par Mme Jocelyne Sauriol, membre associée à l'ARGP, directrice du CEPS et personne-ressource pour l'activité, la rencontre avait pour but de faire ressortir les principales plaintes ou commentaires déposés aux différents ministères et organismes et qui ont trait à l'accessibilité aux services publics. Les participants ont également eu l'occasion de s'exprimer sur les contraintes vécues par le personnel de la fonction publique lorsque la clientèle établit le contact avec les organisations, de même que sur les pis-

tes de solutions qui favoriseraient l'accessibilité aux services pour les clientèles desservies. Au total, quatorze (14) personnes ont pris part à cette activité.

La rencontre a débuté par une présentation de Mme Sauriol sur le rôle du CEPS, son mandat, ses clientèles, ses orientations et ses travaux en cours. La directrice du CEPS a poursuivi en expliquant pourquoi son organisme s'intéresse à l'accessibilité, pour ensuite définir le principe d'accessibilité à la prestation de services.

La parole fut ensuite laissée aux membres qui ont fait preuve d'un grand intérêt envers le sujet et qui ont participé activement à la discussion. Cela a permis de dégager les difficultés que rencontrent les citoyens qui tentent,

parfois sans succès ou avec difficulté, d'accéder aux services. Les membres ont également aidé le CEPS à mieux comprendre les contraintes que vit le personnel en service direct avec les clients. Enfin, dans les deux cas (difficultés ou plaintes de la clientèle et contraintes du personnel), des solutions furent proposées afin d'améliorer la situation.

Pour plus de détails au sujet de cette activité, je vous invite à consulter le diaporama contenant la présentation de Mme Sauriol et le résumé des échanges entre les participants que vous avez reçu en même temps que ce bulletin.

Éric Lambert

Secrétaire exécutif de l'ARGP

Un membre se joint au Comité exécutif

Nous sommes heureux de vous annoncer l'élection de Mme Nicole Beaudry au sein du Comité exécutif de l'ARGP. Cette dernière occupera ainsi le poste laissé vacant suite à la démission de Sonia Potvin l'an dernier. Mme Beaudry est responsable du traitement des plaintes au Ministère du Développement économique de l'Innovation et de l'Exportation. Nous lui souhaitons donc la bienvenue au sein de l'équipe.

Quelques sites Web à consulter...

<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca> (Protecteur du citoyen)

<http://www.ombudsmanforum.ca> (Forum canadien des ombudsmans)

<http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca> (Centre d'expertise des grands organismes)

www.services.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/guide/outils/prestation_services.xls (Questionnaire sur la gestion de la prestation de services aux citoyens des organisations - Services Québec)

<http://www.cefrio.qc.ca/projet.cfm#ServicesGouvernementaux> (Guide pratique sur le gouvernement en ligne, projets de recherche, etc. - Centre francophone d'informatisation des organisations)


http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/oepubs/TB_O/11QG_f.asp (Guide de gestion efficace des plaintes - Secrétariat du Conseil du Trésor - Gouvernement du Canada)

<http://www.gnb.ca/0073/faq-f.asp> (Ombudsman Nouveau-Brunswick)

http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/fr/h_ca00864f.html (Guide Industrie Canada)

D'un Bureau à l'autre...

La chronique « D'un bureau à l'autre » se poursuit dans ce numéro avec la présentation du Bureau des plaintes du Ministère des Transports du Québec. À cet effet, nous remercions Mme Christiane Boudreault pour sa généreuse contribution.



La gestion des plaintes au ministère des Transports du Québec

La mission

La mission du ministère des Transports est d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires contribuant ainsi au développement économique, social et durable du Québec. Les réseaux routiers qui relèvent de ses compétences comprennent 29 601 kilomètres de routes.

Le personnel du ministère des Transports comprenant 4 926 employés réguliers et 1 529 employés occasionnels est regroupé dans cinq directions générales :

- Les deux directions générales opérationnelles sur le territoire, soit la Direction générale de Québec et de l'Est et la Direction générale de Montréal et de l'Ouest, interviennent sur le territoire du Québec par l'intermédiaire de 14 directions territoriales et de 58 centres de services;
- La Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- La Direction générale des infrastructures et des technologies;

- La Direction générale des services à la gestion.

La structure organisationnelle du Ministère est largement décentralisée. Les unités territoriales jouissent d'une grande autonomie et agissent de concert avec les organismes municipaux et régionaux. Certaines unités centrales contribuent à la réalisation des travaux de planification ou de programmation, des travaux de nature législative ou normative, ou des activités liées aux services à la gestion, et d'autres fournissent des services d'ingénierie de pointe et assurent un encadrement technique pour l'exécution des travaux en matière d'infrastructures de transport.

La Politique

La Politique sur la gestion des plaintes, adoptée par le ministère des Transports en 1996, avait déjà pour objectif l'amélioration de la qualité des produits et services offerts aux citoyens. L'entrée en vigueur de la *Loi sur l'administration publique* en l'an 2000 et la *Déclaration des services aux citoyens* du ministère des Transports, rendue publique en 2001, sont venues réaffirmer l'importance accordée par l'administration gouvernementale à la qualité des services, de même qu'à la prise en compte des attentes exprimées par les citoyens. Une refonte de la Politique est présentement en cours et devrait être déposée en 2005-2006.

Champ d'application

La Politique s'applique à l'ensemble du personnel du ministère des Transports et aussi, de façon particulière, au réseau des utilisateurs du système *Registre des plaintes et demandes d'intervention*. Ce ré-

seau est constitué de 33 coordonnateurs sectoriels et de plus de 230 utilisateurs.

Le système ministériel permet de saisir les plaintes, les demandes d'intervention ainsi que les commentaires. Il est doté d'une fonction de transmission permettant de communiquer les informations utiles à l'intérieur du réseau afin de favoriser un traitement rapide des demandes des citoyens.

Les délais de réponses

Le ministère des Transports s'est donné comme objectif spécifique à l'égard des plaintes, à retourner un appel concernant une plainte dans les 24 heures lorsque la situation le commande. Par la suite, un délai de cinq jours ouvrables est ciblé pour la réponse à une plainte verbale et dix jours ouvrables pour une plainte écrite.

Le suivi des plaintes

Les unités administratives ont la responsabilité d'offrir un service diligent, impartial et équitable dans le traitement des plaintes reçues des citoyens. En ce sens, elles rendent les décisions de première instance et les communiquent aux citoyens concernés dans les délais prévus. Elles prennent aussi en charge les demandes d'intervention reçues des citoyens, lesquelles demandes ne correspondent pas à la définition et au traitement personnalisé d'une plainte mais constituent, selon le suivi effectué ou les correctifs apportés, des services rendus à la population en général.

À titre indicatif, le ministère des Transports a traité, en 2004-2005,

3 289 plaintes et 5 235 demandes d'intervention.

Pour l'application de la Politique, les directions générales et leurs coordonnateurs assurent les liens entre les unités administratives et le coordonnateur ministériel, notamment en transmettant les informations nécessaires à la reddition de comptes prévue au rapport annuel de gestion au chapitre du suivi diligent d'une plainte.

Le coordonnateur ministériel est responsable de la coordination générale de la Politique. À cette fin, il met à la disposition des directions générales le logiciel d'exploitation *Registre des plaintes et demandes d'intervention* et maintient les liens nécessaires avec les coordonnateurs des directions ainsi qu'avec les autorités du Ministère.

Le coordonnateur ministériel reçoit, analyse et rend les décisions sur les dossiers de plainte de deuxième instance en collaboration avec les directions concernées, leur coordonnateur et les services d'expertise et de conseil du Ministère. Il agit également à titre d'interlocuteur auprès du Protecteur du citoyen.

La reddition de comptes

Il est prévu à la Politique sur la gestion des plaintes que chaque direction dépose trimestriellement un rapport de gestion à la suite de l'analyse des plaintes reçues durant cette période. Ces rapports sont ensuite transmis au directeur général et au coordonnateur ministériel. Ils servent en premier lieu d'outil de gestion sectoriel et contribuent à une meilleure compréhension des plaintes reçues à l'échelle du Qué-

bec concernant le ministère des Transports.

Les directions qui rédigent ces rapports disposent de renseignements fort utiles concernant le réseau routier, la sécurité des chantiers, la signalisation et les travaux effectués par des tiers. Plus globalement, le système de gestion des plaintes, intégré aux activités courantes, permet aux gestionnaires qui l'exploitent de tirer une information stratégique sur différents aspects de nos produits et services.

Christiane Boudreault

Trésorière de l'ARGP et Responsable adjointe à la gestion des plaintes (MTQ)

Activités à venir

JUIN 2006

- **Groupe de discussion sur la reddition de comptes (2 places disponibles)**

Date et heure : 20 juin 2006 à 13h30

Endroit : Locaux de la SAAQ, Salle 2, Hall principal, 333, boul. Jean-Lesage à Québec

Coût : Gratuit



SEPTEMBRE 2006

- **Déjeuner rencontre des membres**

Détails à venir



- **Formation « Comment contourner les obstacles en négociation »**

Date et heure : 11 et 12 septembre 2006, de 8h30 à 16h30

Endroit : Locaux du CFG, 1995 boul. Jean-Talon sud à Sainte-Foy

Coût : 550 \$ par participant (incluant les dîners, pauses-café et documentation)

NOVEMBRE 2006

- **Colloque annuel**
- **Assemblée générale annuelle**

Détails à venir



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)

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'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 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.

Membres du Comité exécutif 2006

- ◆ Judith Gagnon (CARRA), Présidente
- ◆ Nicole Rajotte (SAAQ), Vice-présidente
- ◆ Christiane Boudreault (MTQ), Trésorière
- ◆ Raynald L'Abbé (MDDEP), Membre
- ◆ Nicole Beaudry, (MDEIE), Membre
- ◆ Éric Lambert, Secrétaire exécutif

