

La Jérémiade

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

MARS 2005, N° 1

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

Origines de « La Jérémiade »

Lors de la dernière réunion du comité exécutif tenue le 28 janvier 2005, les membres ont convenu de mettre sur pied ce petit bulletin d'informations. L'idée plaisait à tous mais un défi se présentait : trouver un nom original à ce dernier venu. Ceux qui connaissent l'histoire de la Bible ont probablement déjà fait le lien entre Jérémiade et ce journal. Pour les autres, voici une courte explication de l'origine du nom « La Jérémiade ».

Prophète de l'Ancien Testament, Jérémie devint célèbre grâce à ses nombreuses lamentations. Les *Lamentations de Jérémie* expriment la douleur du prophète devant les événements racontés par le dernier chapitre de son livre, c'est-à-dire la prise et la destruction de Jérusalem par l'armée de Nebucadnetsar. L'histoire stipule qu'il aurait reçu un message de Dieu le mettant en garde d'un grand malheur : celui de la « grande tribulation » par laquelle devra passer Israël. Il est touchant de voir

Jérémie, bien que personnellement non coupable, prendre la plus grande part à l'humiliation de Jérusalem. Les malheurs qu'il n'avait cessé d'annoncer, et auxquels le peuple n'avait pas voulu croire, sont maintenant arrivés...

Au fil des siècles, le mot *Jérémiade* vint remplacer l'expression *Lamentations de Jérémie* afin de rappeler aux fidèles l'héritage laissé par ce prophète. De nos jours, ce mot est toujours utilisé et le dictionnaire Le Petit Robert définit une *jérémiade* comme étant une *plainte sans fin qui importune*.

Voilà donc pourquoi ce bulletin s'intitule « La Jérémiade ». Unique en son genre, il s'agit d'un petit bulletin d'informations trimestriel offert gracieusement aux membres de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec. Il renfermera un calendrier détaillé des activités organisées par l'Association pour les trois mois suivant sa parution, une



synthèse des activités réalisées antérieurement, différents articles d'informations entourant l'univers de la gestion des plaintes et plus encore...

À ce sujet, la participation des membres intéressés à s'exprimer à travers « La Jérémiade » serait grandement appréciée. L'apport de tous et chacun n'aura d'autre effet que de promouvoir le développement et la diversité du bulletin. Sur ce, bonne lecture !

Rédigé par Éric Lambert, Secrétaire de l'ARGP

Dans ce numéro :

Origines de « La Jérémiade	1
Nouvel exécutif et remerciements	2
Assemblée générale annuelle de l'ARGP	3
Conférence de M. André Moreau	3
Conférence de M. Martin Everell	4
Calendrier des activités	5
Centre de formation en gestion (CFG)	5

Sympathies à la famille de Madame Pauline Savard

Au début décembre 2004, nous avons appris avec consternation le décès de Madame Savard. Le comité exécutif de l'Association tient à offrir, au nom de tous ses membres, ses plus sincères condoléances à la famille de Madame Savard.

Présentation du nouveau Comité Exécutif

Voici le nouveau Comité Exécutif élu lors de l'assemblée générale des membres du 25 novembre 2004 :

- **JUDITH GAGNON, PRÉSIDENTE**
Commission administrative des régimes de retraites et d'assurances (CARRA)
- **NICOLE RAJOTTE, VICE-PRÉSIDENTE**
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
- **CHRISTIANE BOUDREAU, TRÉSORIÈRE**
Ministère des Transports du Québec (MTQ)
- **RAYNALD L'ABBÉ, MEMBRE**
Ministère de l'Environnement du Québec (MENV)
- **POSTE VACANT AU SEIN DU COMITÉ**
- **ÉRIC LAMBERT, SECRÉTAIRE EXÉCUTIF**



Remerciements à Madame Marie-Lise Corneau

Le comité exécutif de l'ARGP désire remercier son ancienne présidente Madame Marie-Lise Corneau pour son dévouement et son implication au sein de l'Association. Comment passer sous silence une personne d'une telle envergure.

Sans elle, notre organisation ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui. Elle fut un acteur primordial, voire essentiel, dans la fondation et le développement de l'Association. Ses nombreuses interventions lui ont valu le respect et l'admiration de tous.

Mille fois merci à Madame Marie-Lise Corneau ainsi qu'à toute son équipe.

Démission de Madame Sonia Potvin

Pour des raisons professionnelles, la vice-présidente de l'Association, Madame Sonia Potvin, a malheureusement présenté sa démission à la présidente en février 2005. L'Association offre à Madame Potvin ses meilleurs vœux pour sa nouvelle carrière qui débute et la remercie infiniment pour son implication dans l'Association.

Dès la réception de cette démission, une réunion du comité exécutif fut convoquée afin de discuter du remplacement de Mme Potvin. Tous s'entendirent alors pour que Mme Nicole Rajotte, actuelle trésorière, devienne vice-présidente et que Mme Christiane Boudreault occupe la trésorerie de l'Association. Le poste de membre laissé vacant sera comblé dans les prochaines semaines.

Assemblée générale annuelle de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec

L'assemblée générale annuelle de l'Association s'est tenue le 25 novembre 2004, à l'hôtel Germain des Prés, à laquelle ont participé 14 membres.

La présidente du comité exécutif a fait rapport des différentes activités réalisées en 2004, entre autres les deux sessions de formation sur la « structure et l'encadrement du service de la gestion des plaintes » qui ont été offertes aux membres de l'Association, de même que la rencontre avec la Protectrice du citoyen, Madame Pauline Champoux-Lesage, lors de laquelle elle nous a fait part de ses réflexions sur « l'intervention en équité ».

Concernant la situation financière de l'Association, on peut dire qu'elle se porte bien, ayant un surplus au 31 mars 2004 de près de 7 000 \$.

Désirant donner un nouvel essor à l'Association et augmenter le nombre de membres, les statuts et règlements ont été modifiés, afin de permettre l'adhésion de plus d'un membre à l'intérieur d'un même ministère ou organisme.

Au sein du comité exécutif, deux nouvelles recrues se sont ajoutées, afin de remplacer deux postes laissés vacants par le départ de Madame Marie-Lise Corneau et Madame Pauline Savard.

À la clôture de l'assemblée, des remerciements ont été adressés à Madame Corneau pour souligner sa grande collaboration et les efforts qu'elle a déployés au cours des dernières années, à titre de présidente au sein du comité exécutif, afin que l'Association poursuive son mandat de concertation, de promotion, de formation et son rôle conseil auprès du gouvernement du Québec, en ce qui a trait à l'évolution du traitement des plaintes.

Rédigé par Nicole Rajotte, Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Conférence de M. André Moreau

Conférence annuelle de l'ARGP, 25 novembre 2004

Conférencier : André Moreau, naturopathe et hypnoclinicien

Sujet : Santé physique, mentale et hypnothérapie

Notre santé et notre équilibre personnel ne dépendent que de nous-même. C'est notre responsabilité et c'est à nous d'y voir. Si l'on ne fait rien, personne ne le fera à notre place et choisir de ne rien faire, c'est choisir d'être malade et brisé. La qualité de vie est toujours proportionnelle à la solidité de la santé physique ou mentale.

Certains d'entre vous songez déjà à « l'après-travail ». Penser à notre retraite, c'est bien, mais encore faut-il que nous soyons en bonne santé afin d'en jouir pleinement. Tout le rêve de la retraite dépend de l'état dans lequel nous nous trouverons à notre départ. Voici le message qu'a voulu faire passer M. Moreau lors de sa conférence.

Notre société est en grand changement et M. Moreau rappelle que notre gouvernement aussi. Il affirme que nos prédécesseurs avaient autrefois à chercher à conserver leur santé le plus

longtemps possible tandis qu'aujourd'hui, il semble que le défi de tous est la survie. La dépression, le burn-out, l'angoisse, l'anxiété, les allergies, les migraines, l'insomnie, l'obésité et les crises de panique sont devenus habituels. L'augmentation des tâches et la diminution du plaisir au travail sont directement reliées aux frustrations

« PENSER À NOTRE RETRAITE, C'EST BIEN, MAIS ENCORE FAUT-IL QUE NOUS SOYONS EN BONNE SANTÉ AFIN D'EN JOUIR PLEINEMENT. TOUT LE RÊVE DE LA RETRAITE DÉPEND DE L'ÉTAT DANS LEQUEL NOUS NOUS TROUVERONS À NOTRE DÉPART »

accumulées et minent l'énergie, la motivation et le sens de l'emploi. Tous ces éléments d'insécurité et de frustration constituent des facteurs agressifs et il appert que ces réactions semblent faire partie de la normalité. Mais M. Moreau soutient que notre base éducative ne possède aucun outil efficace pour contrer ces stimuli. Au contraire, nous ne possédons que des mécanismes de défense désuets et mal adaptés à ces situations qui déclenchent en nous des fuites d'énergie, une destruction de l'estime de soi et des maladies

dites « psychosomatiques ».

Pour remédier à tout cela, M. André Moreau propose l'hypnothérapie qui se veut être une approche individuelle simple, rapide et efficace. Cette méthode se distingue de la psychothérapie traditionnelle du fait que chaque intervention est basée sur le pragmatisme et la rééducation, le tout combiné à des outils psychiques de transformation incroyablement efficaces.

De plus, l'hypnose permet de supprimer directement les tensions comme la nervosité, le stress et l'anxiété sans l'utilisation de médication. Dans un état hypnotique, il est possible d'influencer la partie inconsciente du psychisme, de découvrir la cause de plusieurs maux et maladies mais surtout de changer l'attitude d'un individu face à diverses situations. Cela permet donc le développement de nouveaux réflexes et l'élimination des vieux conditionnements d'enfance mal adaptés à notre vie d'adulte. C'est éduquer notre subconscient !

Rédigé par Éric Lambert, Secrétaire de l'ARGP

Conférence de M. Martin Everell

Conférence annuelle de l'ARGP, 25 novembre 2004

Conférencier : Martin Everell¹, journaliste, Groupe TVA Québec

Sujet : Les enquêtes journalistiques

Le traitement des plaintes dans les organismes publics est soumis à différentes règles, par exemple le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*, la *Loi sur l'accès aux documents*

« DES ÉCHANGES HOULEUX ONT EU LIEU AVEC LE CONFÉRENCIER SUR SES FAÇONS DE FAIRE IRRESPECTUEUSES DES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ, AUX DIRES DE CERTAINS PARTICIPANTS. »

des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et les politiques ou directives locales des ministères et organismes à l'égard du traitement des plaintes.

Comment faire enquête dans ce contexte, quoi dire à un tiers qui représente le citoyen, journaliste ou autre représentant ? Connaître les méthodes des journalistes qui accompagnent quelquefois les plai-

gnants était le but recherché par les membres du Conseil d'administration qui avait organisé cette conférence.

Monsieur Everell a ouvert grands les yeux des participants à cette conférence. Il a présenté ses méthodes de recherches et les sites Internet d'affaires publiques dont il se sert régulièrement (registre foncier, document juridique, crédit immobilier, site canadien des entreprises et des consommateurs, registre des entreprises, recherches journalistiques, sites des villes et registre des droits personnels et réels mobiliers). Voilà la trousse à outils de ce chercheur. Mais qu'en fait-il ? Ces informations publiques l'aident à enquêter sans pour autant questionner directement les citoyens impliqués. Internet offre de nouveaux moyens d'informations quasi illimités et pour l'instant sans contraintes des règles de confidentialité. L'accumulation de plusieurs éléments à première vue sans liens donne des résultats étonnants !

Son message est clair pour ce qui est des enquêtes : demeurer attentif à son environnement, accorder de l'importance aux détails, se doter d'un réseau d'information, suivre son intuition et insister !

Les participants ont été surpris des méthodes et des résultats obtenus. Des échanges houleux ont eu lieu avec le conférencier sur ses façons de faire irrespectueuses des règles de confidentialité, aux dires de certains participants. Les journalistes ne devraient-ils pas se doter d'un code de déontologie ? Monsieur Everell a rappelé que toutes les informations retracées étaient du domaine public et obtenues légalement. Bien que ces questions soient pertinentes et d'actualité, cela ne fera pas en sorte d'éliminer complètement ces pratiques. On peut bien faire comme si ces moyens n'existaient pas, mais ne dit-on pas qu'il vaut mieux bien connaître ses ennemis ?

Monsieur Everell témoigne qu'une saine collaboration peut exister entre fonctionnaires de l'État et journalistes. Des intérêts communs les rapprochent : défendre l'intérêt public, comprendre les situations et dénoncer les injustices. Une chose est sûre, ces méthodes et leurs résultats n'ont laissé personne indifférent !

Rédigé par Sonia Potvin, Régie des rentes du Québec (RRQ)

¹ Martin Everell, journaliste ayant obtenu un baccalauréat en communication de l'Université Laval ainsi qu'un certificat en journalisme à cette même institution, a accumulé de nombreuses expériences de travail : journaliste sportif pour CHRC (1986) ; animateur de radio pour CJVL à Ste-Marie-de-Beauce (1987) ; journaliste à CJRP (1988) ; journaliste d'affaires publiques ; reporter pour le groupe TVA (1989 à aujourd'hui) dans les émissions Mongrain de Sel, L'Événement, Le Match de la Vie ; journaliste enquêteur pour l'émission J.E. ; et enfin journaliste reporter et enquêtes pour les nouvelles de TVA.

Faites-nous part de vos commentaires et...à vos plumes !

Le comité exécutif de l'ARGP est désireux de connaître votre opinion ainsi que vos commentaires à propos du bulletin « La Jérémiaade ». De plus, il tient à inviter ses lecteurs à participer activement à sa création et son enrichissement par l'écriture d'articles tenant sur des sujets de votre choix.

Nous attendons avec impatience vos commentaires ainsi que vos textes qui seront sans aucun doute aussi intéressants les uns que les autres !

Calendrier des activités

- **30 mars 2005 à 8h** - Déjeuner rencontre des membres au Restaurant Tutti-Frutti situé au 47, boulevard René-Lévesque Est à Québec.
- **Mai et Juin 2005** - Formation « La gestion des plaintes » offerte par le Centre de formation en gestion (deux journées), Le coût de cette formation est de 550\$ par participants (dîner inclus) et le nombre est limité à 12 personnes par séance. Détails plus bas.
- **31 mai 2005** - parution de la deuxième édition de « La Jérémiaide »

Mars 2005							Avril 2005						
di	lun	ma	me	jeu	ve	sa	di	lun	ma	me	jeu	ve	sa
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	☺	31			24	25	26	26	28	28	30

Mai 2005						
di	lu	ma	me	jeu	ve	sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	☺				



Centre de Formation en Gestion (CFG)

Depuis 1976, le Centre de formation en gestion développe l'expertise pour soutenir la diffusion de la formation dans les entreprises et les organisations.

Croyant fermement que la formation représente un moyen efficace pour favoriser la mise en commun des compétences au sein d'une organisation, le CFG fait en sorte que sa formation soit une expérience de développement structurée et profitable.

Avec ses formateurs expérimentés et experts dans leurs champs d'enseignement, il constitue un acteur important dans l'amélioration des compé-

tences des gestionnaires de toute sorte.

Partenaire de l'Association, le CFG a développé une formation adaptée au traitement des plaintes dans les organismes qui s'intitule « La gestion des plaintes ». Il s'agit d'une nouvelle session de formation pratique favorisant l'approche client qui amène les participants à mieux répondre et mieux gérer diverses situations.

Elle s'adresse donc à toute personne traitant avec des clientèles insatisfaites et qui désire un perfectionnement en ce sens. En ayant été conçu sur mesure, cette formation répond davantage aux besoins de ses participants et ne

peut qu'être bénéfique pour eux et leurs organisations.

Voici donc les dates retenues pour offrir la formation : les 11-12 mai, les 25-26 mai et les 8-9 juin 2005. Chaque session de deux jours se limite à 12 participants et en coûte 550\$ par inscription. À ce sujet, notez qu'une formation de ce genre coûte normalement 875\$. Le prix de 550\$ offert représente une économie de 325\$, ou un escompte de 37%, ce qui s'avère très avantageux pour tous.

Un formulaire d'inscription, accompagné du syllabus du cours vous sera envoyé sous peu.

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, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5X3

Téléphone : (418) 528-2132 (Secrétariat)
(418) 644-3092 (Présidence)
Télécopie : (418) 644-0265

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

Active depuis un peu 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 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
PROCHAINEMENT !



Votre implication est primordiale

Afin de bien mener sa mission, l'ARGP sollicite l'appui de tous ses membres afin d'augmenter son membership. Comme vous le savez, il est désormais possible pour quiconque travaillant à la gestion des plaintes au Gouvernement du Québec de devenir membre. À cette fin, nous serions reconnaissants si vous parliez de notre Association à vos collaborateurs et leur offriez la possibilité de participer pleinement à nos activités.

Une telle augmentation permettra à l'ARGP de poursuivre ses activités et, surtout, d'augmenter le nombre et la qualité de ses interventions. De plus, cela permettra un échange d'informations encore plus vaste puisque davantage de personnes seront présentes lors des différentes rencontres de l'Association. Cette initiative ne peut qu'être bénéfique pour l'avenir de l'Association et le soutien de tous ses projets.