

STATUTS ET RÈGLEMENTS

1. Nom

L'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP), ci-après appelée l'Association.

2. Raison d'être

L'Association constitue un groupe d'action, d'échange d'information et de concertation qui vise à promouvoir et à faire évoluer la gestion des plaintes au gouvernement dans une perspective d'équité, d'efficacité et d'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

3. Objectifs

L'Association poursuit notamment les objectifs suivants :

a) *Concertation*

- Favoriser les échanges entre les membres en vue d'actions communes ;
- Développer et actualiser une vision partagée de la gestion des plaintes à travers les multiples formes dans lesquelles elle peut s'incarner.

b) *Promotion*

- Promouvoir, notamment auprès des autorités gouvernementales, l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et le rôle de la gestion des plaintes à cet égard ;
- Soutenir les efforts de créativité et d'innovation dans le traitement des plaintes.

c) *Conseil*

- Transmettre au gouvernement du Québec les avis et les conseils de l'Association et ainsi mettre à contribution les connaissances et l'expérience de ses membres ; à cette fin,
 - ▶ étudier toute question ayant trait au traitement des plaintes ou à la qualité des services qui serait référée par les organismes centraux et leur fournir des avis ;
 - ▶ soumettre aux organismes centraux, de sa propre initiative, les avis et recommandations jugés utiles ;
- Contribuer à la cohérence gouvernementale dans la prestation de services aux citoyens, notamment en ce qui a trait au traitement des plaintes.

d) *Formation*

- Soutenir la formation des membres et du personnel qui traite des plaintes ;
- Favoriser la mise en commun des connaissances, des expertises et des expériences.

4. Composition

a) *Membre régulier*

Peut être membre régulier, la personne responsable de la gestion des plaintes au sein d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ou toute personne dont les tâches sont reliées au traitement des plaintes. Le membre régulier détient un droit de vote sur les décisions de l'Association.

La reconnaissance du statut de membre régulier entraîne l'obligation de payer la cotisation annuelle. Le défaut de payer cette cotisation aura pour effet d'annuler le statut de membre régulier de l'Association.

b) *Membre associé*

Peut être membre associé, toute personne dont la tâche, la compétence ou l'expertise rejoint les intérêts de l'Association et que le comité exécutif décide de reconnaître comme tel.

La reconnaissance du statut de membre associé entraîne l'obligation de payer la cotisation annuelle. Le défaut de payer cette cotisation aura pour effet d'annuler le statut de membre régulier de l'Association..

c) *Droit de vote*

Seuls les membres réguliers ont droit de vote.

d) *Demande d'adhésion*

La candidature de chaque membre est sujette à l'approbation du Comité exécutif.

e) *Cotisation annuelle*

Le montant et les modalités du paiement de la cotisation annuelle, tant des membres réguliers que des membres associés, le cas échéant, sont fixés par l'assemblée des membres. La cotisation, au coût de 150\$ annuellement pour le membre régulier et de 50\$ pour le membre associé, n'est pas remboursable.

5. Assemblées des membres

a) *Catégories*

(i) Assemblée générale annuelle

Une assemblée générale annuelle a lieu avant le 1^{er} décembre de chaque année.

(ii) Assemblée régulière

Les dates des assemblées régulières sont déterminées par le Comité exécutif.

(iii) Assemblée spéciale

Le président ou deux membres du Comité exécutif ou cinq membres réguliers peuvent demander par écrit la tenue d'une assemblée spéciale. Celle-ci doit se tenir dans les quinze jours de la réception de cette demande par le secrétaire exécutif.

b) *Déroulement*

(i) Convocation

L'avis de convocation peut être écrit ou verbal. Il doit être expédié aux membres au moins sept jours de calendrier avant la date fixée pour l'assemblée. Toutefois, si l'on projette d'adopter, de modifier ou d'abroger, en tout ou en partie, un règlement de l'Association, l'avis doit être écrit et être accompagné du texte proposé.

(ii) Remplacement

Le Comité exécutif établit les modalités selon lesquelles un membre régulier peut se faire remplacer à une assemblée.

(iii) Quorum

Le quorum est de huit membres réguliers, c'est-à-dire 20% du nombre total des membres.

(iv) Vote

Le vote se prend à main levée, sauf si un scrutin secret est demandé par au moins quatre membres réguliers présents.

(v) **Décisions**

Toute adoption, modification ou abrogation d'un règlement exige l'appui des deux tiers des membres réguliers présents. Les autres décisions se prennent à la majorité simple des membres réguliers présents, le président pouvant exercer un vote prépondérant en cas d'égalité des voix.

6. Comité exécutif

a) Composition

Le Comité exécutif compte cinq membres élus, avec droit de vote.

Le secrétaire exécutif est membre d'office, sans droit de vote.

b) Élection

Les membres du Comité exécutif sont élus par le vote des membres présents à l'assemblée générale annuelle. Leur entrée en fonction a lieu immédiatement après l'élection.

Les membres élus du Comité exécutif choisissent parmi eux un président et un vice-président. Les personnes ainsi choisies demeurent en fonction pour la durée de leur mandat comme membres du Comité exécutif.

Seuls des membres réguliers peuvent être élus au Comité exécutif.

c) Modalités de l'élection

Le secrétaire exécutif agit comme président d'élection.

La mise en nomination se fait par deux membres présents à l'assemblée : un qui propose et l'autre qui appuie la proposition.

S'il y a vote, les candidats qui reçoivent le plus de votes selon le nombre de postes à combler sont déclarés élus.

d) Durée du mandat

Les membres du Comité exécutif sont élus pour un terme de deux ans, renouvelable.

Les personnes élues demeurent en poste jusqu'à leur remplacement.

e) Vacances

Le comité exécutif comble toutes vacances, jusqu'à la prochaine élection, en choisissant un remplaçant parmi les membres de l'Association.

f) Réunions

Les membres du Comité exécutif se réunissent aussi souvent que nécessaire.

g) Quorum

Le quorum est de trois membres, dont le président ou le vice-président.

h) Décisions

Les décisions sont prises à main levée, à la majorité des membres présents. Le président peut exercer un vote prépondérant en cas d'égalité des voix.

7. Président

Le président du Comité exécutif est le premier administrateur de l'Association, dont il est le porte-parole officiel. Il préside toutes les assemblées de l'Association ainsi que les réunions du Comité exécutif. Il signe les documents qui engagent l'Association. Il soumet des propositions ou recommandations aux réunions du Comité exécutif et aux assemblées des membres pour fins d'étude et d'approbation. Il voit à l'exécution des décisions des assemblées des membres et du Comité exécutif ainsi qu'à l'application des statuts et règlements de l'Association. Il exerce tous les pouvoirs et remplit toutes autres fonctions stipulées aux statuts et règlements de l'Association ou qui peuvent lui être attribués par l'assemblée des membres ou par le Comité exécutif.

8. Vice-président

Le vice-président seconde le président dans l'exercice de ses fonctions et, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir de ce dernier, le remplace en assumant tous ses devoirs et pouvoirs.

9. Secrétaire exécutif

a) Nomination

Le secrétaire exécutif est nommé par le Comité exécutif, sur recommandation du président.

b) Fonctions

Le secrétaire exécutif, sous la supervision du président, voit à la gestion et à la mise en œuvre des projets et décisions du Comité exécutif et de l'assemblée des membres. Il est le gardien des documents de l'Association et en administre le secrétariat permanent. Il conseille le président et le Comité exécutif et assure la réalisation d'activités de recherche, d'analyse et de synthèse. Il agit comme responsable des communications de l'Association et assure une représentation permanente de celle-ci auprès de divers organismes. Il assure la gestion budgétaire et comptable des fonds et des ressources de l'Association et fait rapport sur leur utilisation. Il voit à l'organisation et au soutien logistique des différentes activités de l'Association ainsi qu'aux opérations de soutien administratif nécessaires au bon fonctionnement de l'Association, du Comité exécutif et des divers comités mis sur pied. Il transmet les avis de convocation aux assemblées et aux réunions, consigne les décisions qui y sont prises et exécute diverses tâches qui lui sont demandées par le président ou par le Comité exécutif.

10. Autres comités

a) Création

Il est loisible au Comité exécutif de créer autant de comités, permanents ou temporaires, qu'il juge utile à la bonne administration de l'Association. Le Comité exécutif définit le mandat de tout comité ainsi créé et désigne son responsable et ses autres membres. Il peut en tout temps abolir un comité ou révoquer l'un de ses membres.

b) Rapports

Le responsable de chaque comité fait périodiquement rapport au Comité exécutif sur l'évolution des travaux.

11. Exercice financier

L'exercice financier de l'Association s'étend du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante.

12. Vérificateur externe

a) Nomination

L'assemblée générale des membres pourra, au besoin, désigner chaque année un vérificateur externe chargé d'examiner la gestion financière et comptable de l'Association. Le Comité exécutif fixe, s'il y a lieu, la rémunération du vérificateur.

b) Rapport

Le rapport du vérificateur externe est déposé à l'assemblée générale annuelle suivante. À défaut d'un rapport de vérificateur externe, le Comité exécutif présentera un rapport financier lors de l'assemblée générale.

13. Règlements

Les règlements de l'Association sont adoptés, modifiés ou abrogés par l'assemblée des membres.

14. Entrée en vigueur

Les présents statuts et règlements entrent en vigueur à compter de leur adoption par l'assemblée générale des membres de l'Association.