



ASSOCIATION DES RESPONSABLES
DE LA GESTION DES PLAINTES
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

Objet : 20^e édition – Colloque annuel
Des actions qui font une différence au quotidien
Mardi 20 novembre 2018

Madame,
Monsieur,

Le Conseil d'administration de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP) est heureux de vous inviter à la 20^e édition de son colloque annuel, organisé sous le thème « Des actions qui font une différence au quotidien ». Alors que la première partie du colloque est réservée à l'Assemblée générale annuelle des membres de l'ARGP, la seconde partie est ouverte à tous, membres, non-membres et autres invités.

Nous vous invitons à profiter de cette journée pour vous outiller et vous questionner sur votre rôle au quotidien. Pour y parvenir, nous sommes particulièrement fiers de pouvoir compter sur la présence de monsieur Éric Ducharme, président-directeur général de l'Agence du Revenu du Québec, que nous avons invité pour lancer notre journée et nos réflexions. M. Ducharme nous partagera son virage clientèle en nous renseignant sur la place et la confiance qu'il accorde à son Bureau de la protection des droits de la clientèle et sa perception de la plainte. À sa présentation s'ajoutera celle de madame Sarah-Jane Turcot, psychosociologue et médiatrice accréditée. Cette dernière nous outillera sur la façon de communiquer avec un interlocuteur difficile, passant à l'action par des discussions en groupe et des simulations. En après-midi, des ateliers participatifs vous seront offerts et des ambassadeurs du milieu partageront leur expertise afin de susciter la réflexion sur votre façon de faire une différence au quotidien!

Le programme vise autant les personnes responsables des bureaux de plaintes que le personnel qui transige directement avec les plaignants.

Pour obtenir plus d'information sur le colloque, vous pouvez nous joindre par courriel à info@argp.ca.

Au nom des membres du Conseil d'administration de l'ARGP, j'espère vous voir en grand nombre et je vous prie d'accepter mes salutations les meilleures.

La présidente,

Nathalie Therrien