

argp)

**ASSOCIATION
DES RESPONSABLES
DE LA GESTION
DES PLAINTES**

UN RÉSEAU STRATÉGIQUE
en gestion de plaintes



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

Objectifs 2022-2024

1. **Soutenir la formation des membres et du personnel qui traitent des plaintes et prévoir des moments d'échange dans le but d'accroître l'expertise de chacun**
 - ✓ Offrir un minimum de trois conférences/formations ciblées par année
 - ✓ Offrir des activités de réseautage et de partage entre les membres
 - ✓ Assurer le rôle-conseil de proximité

2. **Promouvoir la gestion des plaintes**
 - ✓ Mettre en valeur l'activité
 - ✓ Développer le réseau
 - ✓ Accroître la visibilité des bureaux auprès de la population