



10^E ANNIVERSAIRE
DE L'ARGP



Dans ce numéro :

Mot de la présidente	1
Nouveaux membres	2
La Direction du traitement des plaintes de Revenu Québec	2
En vrac	3
Coordonnées de l'ARGP	4

LA REQUÊTE

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

DÉCEMBRE 2009, no 4

Mot de la présidente

Chers (ères) membres de l'ARGP,

Le 11 novembre dernier, l'ARGP tenait son 11^e colloque annuel. Nous avons également profité de cette journée pour souligner le 10^e anniversaire de l'Association. Sous le thème « relation client – un regard neuf », nos conférenciers ont su capter votre attention ainsi que votre intérêt, tel en témoignent les résultats du sondage.

En effet, le thème du colloque a obtenu la cote maximale au niveau de la satisfaction des participants. En ce qui a trait aux conférences portant sur la médiation et la communication consciente, 98 % des participants ont été satisfaits ou très satisfaits de la présentation.

Par ailleurs, plusieurs suggestions et commentaires positifs ont été exprimés, ce qui nous permettra d'alimenter les prochaines rencontres du comité exécutif. En résumé, nous pouvons conclure que ce colloque a été une très belle réussite à laquelle vous avez contribué.

Au niveau du sondage sur les orientations de l'ARGP, la majorité des répondants sont favorables à la tenue d'activités de formation. Le partage de l'information dans le cadre de création de réseaux d'échange entre les ministères et organismes est également proposé. Un fort pourcentage de répondants est en faveur pour que l'Association assure un secrétariat administratif permanent, le tout en fonction des besoins qui seront identifiés et en assurant la gestion à moindre coûts.

Votre comité exécutif se réunira le 10 décembre 2009 afin de débiter une réflexion à ce sujet. Soyez assurés que nous vous tiendrons au courant des développements et que vous aurez l'opportunité de vous associer aux démarches futures.

À nouveau, au nom du comité exécutif, je tiens à vous remercier bien sincèrement pour votre participation active à l'assemblée générale annuelle et à la journée du colloque. Vous avez répondu de façon très significative à notre invitation et nous vous en sommes reconnaissants. À titre de présidente, je suis très optimiste face à l'avenir de notre association. Nous poursuivrons nos efforts afin de se doter d'outils pour nous permettre d'exercer pleinement notre rôle et mandat d'amélioration de la qualité des services au sein de nos organisations, particulièrement dans un contexte de rareté des ressources.

L'année 2010 est à nos pas. Pour le moment présent, laissez entrer la magie des fêtes dans votre cœur et votre foyer. Profitez de cette période de festivités pour partager des moments précieux auprès des gens que vous aimez. Prenez ce temps de repos bien mérité afin de vous ressourcer. Et surtout, chers (ère)s membres, soyez animés par cette passion qui nous habite, celle de bien servir notre clientèle.

Meilleurs vœux de bonheur, de paix et de prospérité.

*Nicole Rajotte
Présidente de l'ARGP*

Nouveaux membres

C'est avec plaisir, que nous souhaitons la bienvenue à huit nouveaux membres :

- Mme Joëlle Chabot, ministère des Transports;
- Mme Annie Côté, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- M. Jacques Delorme, ministère des Finances;
- M. Stéphane Henrion, Commission des lésions professionnelles;
- Mme Iphigénie Mukandora, Régie des rentes du Québec;
- M. Luc Renaud, ministère du Tourisme
- Mme Francine Villeneuve, Centre des services partagés;
- Mme Marjolaine Villeneuve, CSSS - Gatineau

La Direction du traitement des plaintes de Revenu Québec : 20 ans au service des citoyens et des entreprises

Revenu Québec a toujours eu le souci d'offrir des services de qualité à sa clientèle et pose depuis longtemps des gestes en ce sens. D'ailleurs, cette année, la Direction du traitement des plaintes (DTP) célèbre le 20^e anniversaire de sa création. Revenu Québec est particulièrement fier de souligner cet anniversaire, puisque le Bureau des plaintes (BDP), tel qu'il était nommé à l'époque, fut le premier bureau du genre à être instauré dans un ministère et à se voir confier un mandat particulier au service de la clientèle insatisfaite.

Le BDP, sous la direction d'un coordonnateur, a été mis en place au mois de juin 1989. Il fut placé sous l'autorité du sous-ministre du Revenu, ce qui reflétait l'intention réelle des hautes instances d'en faire une priorité et lui accordait de la crédibilité auprès des contribuables. Le pouvoir qui lui était dévolu en était un de recommandation. Selon le ministre du

Revenu de l'époque, M. Yves Séguin, la création du BDP résultait « de la volonté du ministère d'améliorer sans cesse ses services à la clientèle dans le plus grand respect des droits des contribuables ». La signature, devant les membres de la presse, d'un protocole d'entente avec le Protecteur du citoyen a officialisé la création du BDP le 1^{er} décembre 1989. Cette initiative de Revenu Québec répondait d'ailleurs aux souhaits formulés par le Protecteur du citoyen au mois de mars 1989, devant la Commission parlementaire des institutions, alors qu'il faisait valoir la nécessité pour les ministères et les organismes de se doter d'un processus interne de traitement des plaintes.

La question de la publicité du BDP, tant interne qu'externe, est demeurée une préoccupation importante à Revenu Québec afin que le bureau soit un recours accepté au sein de l'organisation ainsi qu'un recours connu et utilisé par

la clientèle. Le mandat qui lui fut confié à l'origine est resté le même au fil des années. Son rôle premier est toujours d'offrir aux citoyens et aux entreprises un complément aux services à la clientèle offerts à Revenu Québec, d'entendre leurs doléances et de faire modifier, s'il y a lieu, les décisions qui, après analyse du dossier, s'avèrent préjudiciables et non conformes aux règles et aux pratiques applicables. De plus, la DTP cherche à déceler les irritants à la source afin de permettre l'amélioration continue des façons de faire de l'organisation.

Aujourd'hui, la DTP compte sur une équipe de 12 personnes qui travaillent quotidiennement, en collaboration avec les différentes directions générales, au traitement des demandes des citoyens et des entreprises, toujours avec l'objectif d'améliorer la qualité des services à la clientèle de Revenu Québec. Comme le souligne la sous-ministre du Revenu, Mme Francine Martel-

Vaillancourt, dans son message relatif à la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, les suggestions et les plaintes sont importantes pour Revenu Québec parce qu'elles constituent un moyen privilégié d'améliorer constamment les façons de rendre service à la clientèle et de mieux répondre à ses besoins et à ses attentes.

Revenu Québec est donc fier de célébrer cette année le 20^e anniversaire de la Direction du traitement des plaintes.

Mme Annie Boulanger
Conseillère aux plaintes
Direction du traitement des plaintes
et
Mme Valérie Bernier
Conseillère en communication
Direction des relations publiques et des communications

Revenu Québec

En vrac

Vous déposerez sous peu votre reddition de compte ou votre rapport annuel concernant le traitement des plaintes? Faites-nous le savoir et nous pourrons en informer les membres dans notre prochain numéro et y

indiquer la référence. Il pourrait être intéressant pour certains membres de consulter votre document afin de voir comment se fait cette reddition dans votre organisation.

Marie-Josée Dumais
Vice-présidente

Nous vous souhaitons de Joyeuses Fêtes

De toute l'équipe

Nicole Rajotte, présidente

Marie-Josée Dumais, vice-présidente

Daniel Bourassa, trésorier

André Julien, administrateur

Marie Jardif, administratrice

Linda M. Cauchon, secrétaire



Coordonnées de l'ARGP

Bureau de l'ARGP

SAAQ

333 boul. Jean-Lesage, local N-6-26, Québec (Québec) G1K 8J6

Adresse courriel : ARGP@bell.net

Site Web de l'ARGP : argp.org

Nous vous informons que le site web de l'ARGP a été mis à jour le 2 décembre 2009