



10^E ANNIVERSAIRE
DE L'ARGP

LA REQUÊTE

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

FÉVRIER 2010, no 5

Mot de la présidente

Dans ce numéro :

Mot de la présidente	1
Résultat des sondages du colloque 2009	2
Protecteur du citoyen	3
Clientèle difficile	4
En vrac	4
Exécutif de l'ARGP	5
Coordonnées de l'ARGP	5

Chers (ères) membres de l'ARGP,

Lors de notre colloque, nous vous avons sollicités afin d'obtenir votre opinion quant aux orientations que devait prendre votre association pour la continuité de ses activités.

Vous trouverez dans cette édition les résultats détaillés du sondage effectué auprès des participants.

Un point important retient particulièrement l'attention des membres concernant la permanence à assurer au sein de l'association. Lors de la rencontre des membres du comité exécutif tenue en décembre 2009, sur la base des résultats du sondage, nous avons entériné une décision visant à assurer une permanence au sein du secrétariat, et ce, en fonction des besoins exprimés par les membres et en assurant une saine gestion budgétaire. À cet effet, Mme Linda M. Cauchon continuera d'assurer les fonctions de secré-

tariat. Son horaire de travail sera déterminé selon les besoins exprimés par les membres du comité. Je remercie Mme Cauchon de son intérêt et compte sur sa collaboration pour assumer ce mandat. Toutefois, pour le moment, nous n'avons pas jugé opportun de se doter d'un local dédié au support des opérations de l'association.

En ce qui concerne la formation, toujours selon les résultats du sondage, nous avons initié des démarches auprès de M. Louis Roy afin de poursuivre notre réflexion sur l'atelier de la communication consciente. Nous vous reviendrons sur ce sujet au cours des prochaines semaines.

Je vous invite donc à prendre connaissance de la 5^e édition de votre journal.

En ce début d'année, je vous souhaite à tous une excellente année.

Nicole Rajotte
Présidente de l'ARGP

Résultat des sondages complétés lors du colloque 2009

SONDAGE SUR LES ORIENTATIONS DE L'ARGP - Résultat

Cinquante-six personnes ont complété le sondage (28 membres et 28 non-membres) sur 57 personnes qui participaient au colloque.

Voici les réponses obtenues :

Cinquante-six personnes sont favorables à des activités de formation visant à vous faire profiter de l'expérience d'experts dans les domaines suivants :

- 40 en Gestion des plaintes;
- 28 Aiguisez sens politique;
- 38 Gestion des clients difficiles;
- 24 Communication;
- 30 Comment contourner obstacles en négociation;
- 31 Médiation et résolution de conflits.

Quarante-deux personnes ont des préférences pour les prochaines activités de l'ARGP :

- 22 pour des Ateliers;
- 17 Formation (1/2 journée);
- 13 Groupes de travail;
- 11 Midis-conférences;
- 16 Déjeuners-conférences;
- 30 Formation (une journée);

- 7 Journées de consultation;
- 2 « 5 à 7 ».

Quarante-deux personnes sont favorables pour que l'ARGP se donne les moyens d'assurer un secrétariat administratif permanent. Neuf autres sont en désaccord et six personnes ont répondu « aucune réponse ».

SONDAGE SUR L'ÉVALUATION DU COLLOQUE - Résultat

Quarante-quatre personnes ont complété ce questionnaire. Voici les résultats obtenus :

Thématique

Thème du colloque « Relation client – un regard neuf » : 28 personnes sont très satisfaites et 16 autres sont satisfaites.

Conférence

La médiation, comment et pourquoi ça fonctionne par M. Miville Tremblay : 25 personnes sont très satisfaites et 18 autres sont satisfaites (une personne a répondu « ne s'applique pas »).

Conférence et atelier

La communication consciente, selon l'approche Rosenberg par M. Louis Roy : 34 personnes sont très satisfaites et 9 autres sont satisfaites.

Ateliers de discussion : 16 personnes sont très satisfaites, 20 sont satisfaites, 1 très insatisfaisant et 2 autres « ne s'applique pas ».

Logistique

Accueil : 30 personnes sont très satisfaites et 14 autres sont satisfaites.

Choix du jour : 29 personnes sont très satisfaites, 13 sont satisfaites et 2 autres sont insatisfaites.

Choix du lieu : 33 personnes sont très satisfaites, 10 sont satisfaites et 1 autre est insatisfaite.

Horaire de la journée : 28 personnes sont très satisfaites, 15 sont satisfaites et 1 autre est insatisfaite.

Durée de l'activité : 25 personnes sont très satisfaites, 15 sont satisfaites et 4 autres sont insatisfaites.

Repas du midi 25 personnes sont très satisfaites, 15 sont satisfaites, 1 est insatisfaite et 2 autres « ne s'applique pas ».

Appréciation globale de la journée : 23 personnes sont très satisfaites et 18 sont satisfaites,

Linda M. Cauchon
Secrétaire

Protecteur du citoyen

L E PROTECTEUR DU CITOYEN RESPECT - JUSTICE - ÉQUITÉ - IMPARTIALITÉ - TRANSPARENCE

Quel est le rôle du Protecteur du citoyen?

Il y a 40 ans, l'État québécois s'est doté d'un ombudsman pour examiner et traiter les plaintes des citoyens à l'égard des ministères et des organismes. Désigné par l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen a pour mission d'exercer ses pouvoirs d'enquête en toute indépendance, de formuler des recommandations aux autorités gouvernementales et d'aviser les parlementaires. Il peut aussi intervenir de sa propre initiative dans le cadre d'enquêtes et d'études à portée collective, tout comme il fait des recommandations en amont lorsqu'il analyse des projets de loi et s'exprime publiquement sur le sujet. Depuis le 1^{er} avril 2006, la compétence du Protecteur du citoyen s'étend également aux instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Qu'il s'agisse de l'une ou l'autre de ses sphères d'activité, le Protecteur du citoyen détient des pouvoirs de commissaire enquêteur et peut recommander, lorsque la situation le nécessite, qu'on réfère à l'équité et à la raisonnable plutôt qu'aux strictes balises légales et réglementaires.

Dans l'exercice de son mandat, le Protecteur du citoyen porte une attention toute particulière à la situation de personnes vulnérables ou fragilisées en raison de leur état de santé physique, mental ou psychologique, ou encore par leurs conditions socioéconomiques.

Le pouvoir du Protecteur du citoyen en est un de recommandation. L'efficacité de son action est essentiellement fondée sur sa capacité d'influence et de persuasion. Lorsque, après avoir formulé une recommandation, il juge qu'aucun correctif n'a été apporté dans un délai raisonnable, il peut en aviser le gouvernement. Il peut également, s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale.

À la source même des bureaux de traitement des plaintes.

Au début des années 90, le Protecteur du citoyen a fortement encouragé la création des bureaux de traitement des plaintes, eux aussi dédiés au règlement des différends et à la qualité des services publics. Il apparaissait en effet primordial que les ministères et les organismes puissent accueillir les insatisfactions de leurs usagers et apporter les correctifs nécessaires.

Année après année, le Protecteur du citoyen constate le caractère rigoureux et sérieux du travail qu'effectuent les bureaux de plaintes de même que leur volonté d'en venir à la réponse la plus juste pour les parties en cause. Respect des droits du citoyen et des lois, accès à des services adéquats, promotion des principes de justice administrative : il s'agit là d'objectifs que partagent les bureaux de traitement des plaintes et le Protecteur du citoyen. L'un et l'autre, avec leur mission propre, sont indispensables au bon fonctionnement des services publics.

Le Protecteur du citoyen
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
www.protecteurducitoyen.qc.ca

Bureau de Québec
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25,
Québec, QC G1R 5Y4
418 643-2688

Bureau de Montréal
1080, Côte du Beaver Hall, bureau 1000,
10^e étage, Montréal, QC, H2Z 1S8
514 873-2032

Numéro sans frais : 1 800 463-5070

*Francine Legaré, rédactrice
Direction des communications
Protecteur du citoyen*

Clientèle difficile

Un citoyen appelle et vous mentionne que, considérant la situation qu'il vit, il préfère en finir. Que faire ?

À la suite d'un tel événement survenu dans le cadre du travail, le personnel de la Direction du traitement des plaintes (DTP) de Revenu Québec a récemment bénéficié d'une séance d'information sur la prévention du suicide. Cette séance, intitulée « La prévention du suicide et l'intervention auprès des contribu-

bles » et donnée par des intervenants du Programme d'aide aux employés, fut très appréciée. Elle visait, entre autres, à guider le personnel sur les questions et les gestes à poser lorsqu'un client donne des signes ou confie avoir des idées suicidaires dans une conversation.

Par ailleurs, les employés de la DTP participeront prochainement à une autre séance d'information concernant les relations avec la clientèle difficile. Cette fois-ci, la séance aura

pour titre « Intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menace » et visera à fournir aux participants des outils pour identifier et ainsi mieux prévenir les situations de crise.

Si ce genre de formation vous intéresse, n'hésitez pas à contacter votre association à l'adresse : ARGP@bell.net

Daniel Bourassa
Trésorier

En vrac

Vous aimeriez savoir comment fonctionne la gestion des plaintes dans d'autres ministères ou organismes.

Vous aimeriez discuter avec d'autres membres de certains sujets qui vous préoccupent dans l'organisation de vos processus de gestion des plaintes.

Vous avez implanté dans votre organisation, des pratiques de gestion des plaintes qui pourraient intéres-

ser des collègues de d'autres organisations.

Vous avez des documents de référence qui seraient d'intérêt pour les autres membres de l'association qui partagent les mêmes préoccupations.

En matière de formation, vous avez des besoins à combler qui vous paraissent spécifiques au processus de gestion des plaintes ou encore vous avez reçu des formations que vous

recommanderiez à des collègues impliqués dans la gestion des plaintes.

Pour ces sujets ou tout autre sujet en lien avec la gestion des plaintes et d'autres semblables, n'hésitez pas à contacter votre association à l'adresse : ARGP@bell.net

André Julien
Administrateur

Exécutif de l'ARGP



De gauche à droite :
Marie Tardif, administratrice
André Julien, administrateur
Nicole Rajotte, présidente
Daniel Bourassa, trésorier
Linda M. Cauchon, secrétaire
Marie-Josée Dumais, vice-présidente

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