



LA REQUÊTE

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

SEPTEMBRE 2009, no 3

Mot de la présidente

Dans ce numéro :

Mot de la présidente	1
Nouveaux membres	2
En vrac	2
Coordonnées de l'ARGP	2

Chers (ères) membres de l'ARGP,

Comme le temps passe vite. Les vacances sont déjà derrière nous et nous entreprenons à grands pas l'automne et tous les projets et défis qui nous attendent.

Je vous présente la 3^e édition du journal *La Requête*.

Au cours des dernières semaines, les membres de votre comité exécutif ont débuté leurs réflexions et démarches en vue de la tenue de notre colloque du **11 novembre 2009**.

Afin de poursuivre dans la lignée des activités réalisées par le passé et enrichis de vos commentaires, nous avons sélectionné des conférenciers de grande qualité qui, nous l'espérons, sauront répondre à vos attentes respectives. Nous espérons que vous serez en mesure d'obtenir de nouveaux outils de référence et de réflexion dans le cadre de vos préoccupations quotidiennes. C'est donc dans cet ordre d'idées que nous vous présentons le thème du colloque « Relation client – un regard neuf ».

Nous vous convions en grand nombre et comptons sur votre participation, de même que celles de vos collègues et collaborateurs, afin de faire de cet événement : un franc succès. Ensemble, nous pourrions être fiers de souligner ce 10^e anniversaire. Vous recevrez dans les prochains jours, une invitation officielle incluant la documentation afférente.

Je voudrais également vous remercier de la rapidité à laquelle vous avez répondu à votre avis de renouvellement. Ainsi, votre association se porte bien, comptant soixante (60) membres. Pour ceux et celles qui n'ont pu transmettre leur avis, il est encore temps de le faire. N'oubliez pas qu'en étant membre, vous bénéficiez d'un tarif réduit pour assister au colloque.

Je vous réitère mon écoute et ma disponibilité pour tous commentaires ou propositions relatives à votre association.

Je vous souhaite à tous un très bel automne!

Nicole Rajotte
Présidente de l'ARGP

Nouveaux membres

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

- Mme Sylvie Beaudin, Commission des lésions professionnelles
- M. Jean Petitclerc, TELUQ-UQAM
- Mme Nathalie Pouliot, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Mme Louise Proulx, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

En vrac

Certains membres nous ont récemment demandé de bonnes adresses pour suivre des formations en matière de gestion des plaintes ou en organiser pour leurs équipes. Outre la firme **Versalys** (www.versalys.com) que plusieurs d'entre vous connaissent déjà, les deux firmes suivantes offrent aussi

des formations intéressantes dans ce domaine :

Groupe CFC (www.groupecfc.com)
Formations offertes : Approche client et service à la clientèle et Programme avancé de service clientèle;

Drolet et Douville (www.drolet-douville.com) : Formations offertes :

Gestion des plaintes, Communication avec une clientèle difficile et Service à la clientèle.

Si vous avez vécu des expériences avec d'autres formateurs, n'hésitez pas à les partager avec nous.

Coordonnées de l'ARGP

Adresse postale :

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