



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

Plan d'action 2017-2018



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 au gouvernement dans une perspective d'équité, d'efficacité et d'amélioration de la qualité des services aux citoyens

Objectifs 2017-2018

1- Favoriser l'échange entre les membres dans le but d'accroître l'expertise de chacun

- ✓ Organiser un minimum de trois conférences sur des sujets d'intérêt (printemps, automne et hiver) pour les membres de Québec et/ou de Montréal, ainsi que le colloque annuel des membres en novembre 2018
- ✓ Promouvoir l'inscription des membres dans le groupe ARGP de LinkedIn afin de favoriser les échanges entre eux
- ✓ Animer des fils de discussion sur LinkedIn

2- Consolider le rôle de l'ARGP en tant que promoteur de la fonction de gestion des plaintes dans le secteur public

- ✓ Évaluer l'opportunité de publier un recueil des meilleures pratiques en matière de gestion des plaintes et, le cas échéant, s'assurer de sa réalisation
- ✓ Positionner l'ARGP comme partenaire du Protecteur du citoyen afin de faire progresser la fonction de la plainte au gouvernement du Québec
- ✓ Élargir le bassin de nos membres en fonction des différents champs d'activité de la fonction publique