



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

21^e Colloque annuel de l'ARGP **« Agir pour transformer la gestion des plaintes »**

Mardi le 1^{er} octobre 2019
Aquarium de Québec
1675, Avenue des Hôtels, Québec

Horaire de la journée

- 09h30 Mot d'accueil de la présidente de l'ARGP
- 09h40 Présentation *L'Expérience Client chez Hydro-Québec*
par Geneviève Fournier, directrice principale Expérience-client,
vente et fidélisation
- 10h25 Présentation *La Voix du client chez Hydro-Québec*
par Steve Potvin, chef Excellence Opérationnelle
- 11h05 Pause
- 11h15 Présentation *L'évolution de la gestion des plaintes*
par Marie-Claude Julien, chef Plaintes et Réclamations en appel
- 11h45 Période de questions à Hydro-Québec
- 12h00 Dîner et réseautage
- 13h30 Étude de balisage *La gestion des plaintes*
par Josée Bourdages, Présidente Services Triad
- 15h00 Pause
- 15h15 Présentation *La place des bureaux de plaintes dans un contexte
d'évolution de la réalité juridique*
par Nathalie Therrien, directrice Bureau de la protection des
droits de la clientèle à Revenu Québec
- 16h00 Atelier échange (sujets transmis lors de l'accueil au colloque)
- 16h30 Clôture du colloque et coquetel