



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

Plan d'action 2018-2019



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 2018-2019

1. **Soutenir la formation des membres et du personnel qui traitent des plaintes et favoriser les échanges dans le but d'accroître l'expertise de chacun.**
 - ✓ Organiser un minimum de deux activités de réseautage et de partage entre les membres de Québec et/ou de Montréal.
 - ✓ Prévoir des formations ciblées, notamment lors du colloque annuel de novembre 2018.
 - ✓ Évaluer la faisabilité de mettre en place un rôle-conseil de proximité.
2. **Promouvoir la fonction de gestion des plaintes dans le secteur public.**
 - ✓ Mettre en place des moyens permettant d'augmenter la visibilité des bureaux de plaintes auprès de la population.