



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

Madame, Monsieur

C'est avec grand plaisir que nous vous invitons à notre café-conférence de l'ARGP 2019 sous le thème « Traits, styles et troubles de la personnalité ».

Animé par Mme Nicole Carrière, psychiatre-conseil à la Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation de la CNESST, cette conférence se décline ainsi :

Notre personnalité et celle de l'autre, ainsi que les traits et les troubles qui peuvent y être associés viennent teinter la teneur de nos échanges et constituent quelquefois des entraves aux processus de conciliation. Certaines fois, à cause de problèmes reliés à la personnalité, il sera même impossible d'établir une alliance et de répondre aux plaintes du client comme on l'aurait souhaité. Cette formation a pour but de vous outiller au niveau des stratégies à privilégier pour établir des contacts les plus harmonieux possibles considérant les défis posés par ce type de problématique. L'approche sera interactive et on compte sur vous, si vous le désirez, pour illustrer le contenu offert avec des exemples concrets tirés de votre expérience.

Cette conférence vous est offerte le 16 mai 2019 à Montréal

Hydro-Québec, siège social
75 boul. René Lévesque O, Montréal
(Amphithéâtre)
8h30 à 11h
Rendez-vous à l'accueil du siège social

Offerte gratuitement pour les membres et au coût de 10 \$ pour les non-membres payable sur place (les virements Interac sont acceptés et une facture électronique sera transmise sur demande).

Votre inscription est requise d'ici le 10 mai prochain en communiquant par courriel à info@argp.ca en précisant à laquelle des deux présentations vous souhaitez vous inscrire. De plus, pour les non-membres, nous indiquer si vous souhaitez recevoir une facture électronique et l'adresse courriel pour sa transmission.

Faites vite, les places sont limitées!

Votre renouvellement annuel n'est pas transmis ?

Nous vous invitons à vous rendre sur notre site web : www.argp.ca à la section « Devenez membre », afin de compléter votre formulaire d'adhésion et nous le transmettre.

Et n'oubliez pas que vous pouvez transmettre ce courriel aux responsables en gestion des plaintes externes à votre organisation, notre association s'enrichira des partages collectifs.

Au plaisir d'échanger avec vous!

Pour toute information n'hésitez pas à nous contacter par courriel et au besoin vous pouvez contacter Valérie Belzile au 514-341-7740, poste 6572.