



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

# Plan d'action 2019-2020



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

# Objectifs 2019-2020

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 2019.
  - ✓ Implanter un rôle-conseil de proximité.
2. **Promouvoir la fonction de gestion des plaintes.**
  - ✓ Mettre en place des moyens permettant d'augmenter la visibilité des bureaux de plaintes auprès de la population.