



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

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

Plan d'action 2020-2021



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 2020-2021

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 trois activités de réseautage et de partage entre les membres de Québec et/ou de Montréal.
 - ✓ Offrir des conférences/formations ciblées.
 - ✓ Assurer le rôle-conseil de proximité.

2. **Promouvoir la fonction de gestion des plaintes.**
 - ✓ Développer le réseau.
 - ✓ Accroître la visibilité des bureaux de plaintes auprès de la population.