



ASSOCIATION DES RESPONSABLES DE LA GESTION DES PLAINTES

Un réseau stratégique
en gestion de plaintes



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 2021-2022

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.**
 - ✓ Offrir un minimum de trois conférences/formations ciblées en mode virtuel.
 - ✓ Offrir des activités de réseautage et de partage entre les membres, en mode virtuel.
 - ✓ 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.