

STATUTS ET RÈGLEMENTS

1. Nom

L'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP), ci-après appelée l'Association.

2. Mission

Offrir un espace d'échange et d'inspiration afin de promouvoir la fonction, les meilleures pratiques ainsi que l'innovation dans la gestion des plaintes et la résolution des différends.

3. Objectifs

L'Association poursuit les objectifs suivants :

a) Valoriser la fonction de gestion des plaintes et maximiser son impact

- Promouvoir l'existence et le rôle des bureaux de plaintes auprès des citoyens;
- Promouvoir les bureaux de plaintes auprès des organisations;
- Promouvoir les bureaux de plaintes auprès des décideurs.

b) Mobiliser et renforcer les compétences collectives de la communauté œuvrant en gestion des plaintes

- Offrir des formations, conférences et ateliers;
- Favoriser les échanges et le codéveloppement;
- Soutenir les efforts de créativité et d'innovation dans le traitement des plaintes;
- Créer des partenariats avec d'autres organisations œuvrant dans le domaine.

4. Composition

a) Membre

Pour être membre, la personne doit être responsable de la gestion des plaintes au sein de son organisation ou effectuer des tâches liées au traitement des plaintes ou à la résolution des différends.

La reconnaissance du statut de membre entraîne l'obligation de payer la cotisation annuelle. Le défaut de payer cette cotisation aura pour effet d'annuler le statut de membre de l'Association.

b) Droit de vote

Le membre détient un droit de vote sur les décisions de l'Association.

c) Demande d'adhésion

La candidature de chaque membre est sujette à l'approbation du conseil d'administration.

d) Cotisation annuelle

Le montant et les modalités du paiement de la cotisation annuelle sont révisés annuellement par le conseil d'administration. La cotisation n'est pas remboursable mais transférable au cours d'une même année financière, d'une personne à une autre au sein d'une même organisation.

5. Assemblées des membres

a) Catégories

(i) Assemblée générale annuelle

Une assemblée générale annuelle a lieu avant le 1^{er} décembre de chaque année.

(ii) **Assemblée spéciale**

Le président ou deux membres du conseil d'administration ou cinq membres peuvent demander par écrit la tenue d'une assemblée spéciale. Celle-ci doit se tenir dans les quinze jours de la réception de cette demande par le secrétaire-trésorier.

b) Déroulement

(i) **Convocation**

L'avis de convocation doit être écrit (par voie électronique). Il doit être expédié aux membres au moins sept jours de calendrier avant la date fixée pour l'assemblée. Toutefois, si l'on projette d'adopter, de modifier ou d'abroger, en tout ou en partie, un règlement de l'Association, l'avis doit être accompagné du texte proposé.

(ii) **Remplacement**

Le conseil d'administration établit les modalités selon lesquelles un membre peut se faire remplacer à une assemblée.

(iii) **Quorum**

Le quorum est de dix membres.

(iv) **Vote**

Le vote se prend à main levée, sauf si un scrutin secret est demandé par au moins quatre membres présents.

(v) **Décisions**

Toute adoption, modification ou abrogation d'un règlement exige l'appui des deux tiers des membres présents. Les autres décisions se prennent à la majorité simple des membres présents, le président pouvant exercer un vote prépondérant en cas d'égalité des voix.

6. Conseil d'administration

a) Composition

Le conseil d'administration compte six membres élus, avec droit de vote.

b) Élection

Les membres du conseil d'administration sont élus par le vote des membres présents à l'assemblée générale annuelle. Leur entrée en fonction a lieu immédiatement après l'élection.

Les membres élus du conseil d'administration choisissent parmi eux un président, un vice-président et un secrétaire trésorier. Les personnes ainsi choisies demeurent en fonction pour la durée de leur mandat comme membre du conseil d'administration.

c) Modalités de l'élection

Les membres présents à l'assemblée générale désignent un président d'élection.

La mise en nomination se fait par deux membres présents à l'assemblée : un qui propose et l'autre qui appuie la proposition.

S'il y a vote, les candidats qui reçoivent le plus de votes selon le nombre de postes à combler sont déclarés élus.

d) Durée du mandat

Les membres du conseil d'administration sont élus pour un terme de deux ans, renouvelable.

Les personnes élues demeurent en poste jusqu'à leur remplacement.

e) Vacances

Le conseil d'administration comble toutes vacances, jusqu'à la prochaine élection, en choisissant un remplaçant parmi les membres de l'Association.

f) Réunions

Les membres du conseil d'administration se réunissent aussi souvent que nécessaire.

Quorum

Le quorum est de quatre membres, dont le président ou le vice-président.

h) Décisions

Les décisions sont prises à main levée, à la majorité des membres présents. Le président peut exercer un vote prépondérant en cas d'égalité des voix.

7. Président

Le président du conseil d'administration est le premier administrateur de l'Association, dont il est le porte-parole officiel. Il préside toutes les assemblées de l'Association ainsi que les réunions du conseil d'administration. Il signe les documents qui engagent l'Association. Il soumet des propositions ou recommandations aux réunions du conseil d'administration et aux assemblées des membres pour fins d'étude et d'approbation. Il voit à l'exécution des décisions des assemblées des membres et du conseil d'administration ainsi qu'à l'application des statuts et règlements de l'Association. Il exerce tous les pouvoirs et remplit toutes autres fonctions stipulées aux statuts et règlements de l'Association ou qui peuvent lui être attribués par l'assemblée des membres ou par le conseil d'administration.

8. Vice-président

Le vice-président seconde le président dans l'exercice de ses fonctions et, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir de ce dernier, le remplace en assumant tous ses devoirs et pouvoirs.

9. Secrétaire-trésorier

Le secrétaire-trésorier voit à la garde des documents de l'Association, à la convocation des assemblées et à la consignation des décisions. Il assure également la gestion des opérations financières et comptables de l'Association.

10. Comités

a) Création

Il est loisible au conseil d'administration de créer autant de comités, permanents ou temporaires, qu'il juge utile à la bonne administration de l'Association. Le conseil d'administration définit le mandat de tout comité ainsi créé et désigne son responsable et ses autres membres. Il peut en tout temps abolir un comité ou révoquer l'un de ses membres.

b) Rapports

Le responsable de chaque comité fait périodiquement rapport au conseil d'administration sur l'évolution des travaux.

11. Exercice financier

L'exercice financier de l'Association s'étend du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante.

12. Vérificateur externe

a) Nomination

Le conseil d'administration pourra, au besoin, désigner chaque année un vérificateur externe chargé d'examiner la gestion financière et comptable de l'Association. Le conseil d'administration fixe, s'il y a lieu, la rémunération du vérificateur.

b) Rapport

Le rapport du vérificateur externe est déposé à l'assemblée générale annuelle suivante. À défaut d'un rapport de vérificateur externe, le conseil d'administration présentera un rapport financier lors de l'assemblée générale.

13. Règlements

Les règlements de l'Association sont adoptés, modifiés ou abrogés par les membres de l'Association, lors d'une assemblée ou par voie électronique.

Le vote électronique est soumis aux mêmes règlements qu'un vote réalisé lors d'une assemblée, soit :

- Le quorum est de 10 membres;
- L'appui des deux tiers des membres votant est nécessaire;
- Le président peut exercer un vote prépondérant en cas d'égalité des voix.

Les membres ont un délai de 14 jours calendrier pour exprimer leur voix.

14. Entrée en vigueur

Les présents statuts et règlements ou toutes modifications subséquentes entrent en vigueur à compter de leur adoption par l'assemblée des membres de l'Association ou par le Conseil d'administration si le vote est effectué par voie électronique.

Note : Version adoptée à la séance du Conseil d'administration du 12 mars 2025.