Politique et procédure de gestion des plaintes

Adopté : 2025-04-23
Dernière mise à jour : 2025-04-23

1. Objectif

Le but de cette politique est de garantir que toutes les plaintes reçues par le Club de patinage de vitesse de Gatineau (“CPVG” ou “le club”) soient traitées rapidement, équitablement et de manière cohérente. Ce processus soutient notre engagement envers l’amélioration continue et la satisfaction des membres.

2. Portée

Cette politique s'applique à tous les membres, participants, parents/tuteurs, bénévoles et autres parties prenantes impliquées dans le club.

3. Énoncé de politique

Le CPVG valorise les retours de ses membres et parties prenantes. Les plaintes seront traitées sérieusement, étudiées de manière approfondie sans préjudice et utilisées comme opportunités pour améliorer nos programmes, nos opérations et l'expérience des membres.

4. Définitions

- **Plainte :** Toute expression d’insatisfaction, verbale ou écrite, concernant les opérations du club pour laquelle on attend une réponse.

- **Plaignant :** La personne qui soulève la préoccupation.

- **Opérations du club :** Les activités, services, personnel, bénévoles ou politiques du club.

5. Responsabilités

- **Conseil d'administration du club :** Supervision du processus de plainte, garantissant que la résolution et les dossiers sont conservés.

- **Coordonnateur des plaintes :** Reçoit, enquête et répond aux plaintes. Le coordonnateur des plaintes sera nommé par le conseil d'administration du club et aura accès aux plaintes reçues.

- **Tout le personnel et les bénévoles :** Coopére avec le processus de plainte et soutient un environnement respectueux.

6. Procédure

Étape 1 : Résolution informelle (facultatif)

Dans la mesure du possible, les plaintes doivent d'abord être déposées de manière informelle auprès de la personne concernée (par exemple, un entraîneur ou un bénévole) pour tenter de résoudre le problème rapidement et à l'amiable.

Étape 2 : Déposer une plainte formelle

Si une résolution informelle n'est pas possible ou appropriée, une plainte formelle doit être soumise par écrit via :

- Courriel à : info@cpvgatineau.ca
- Formulaire de plainte disponible à : www.cpvgatineau.ca

La plainte doit inclure :

- Nom et coordonnées du plaignant
- Date de l'incident (le cas échéant)
- Détails de la plainte
- Toute information ou documentation à l'appui

Les plaintes verbales reçues par les autorités du club (membres du conseil d'administration, entraîneurs, bénévoles, etc.) devraient être soumises par l'autorité destinataire en utilisant les options ci-dessus, dans le mesure du possible.

Étape 3 : Accusé de réception

Le club accusera réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables, confirmant que la plainte est en cours d'examen.

Étape 4 : Enquête

Le coordonnateur des plaintes enquêtera sur l'affaire, qui peut comprendre :

- Interviewer les parties impliquées
- Examen de documents ou de dossiers pertinents
- Recueillir des informations supplémentaires

Étape 5 : Décision

Si la plainte nécessite une décision allant au-delà de la résolution administrative ou si elle soulève des préoccupations importantes (par exemple, des violations de la politique, des mesures disciplinaires, un risque de réputation), le coordinateur des plaintes doit soumettre la question au conseil d'administration du club. Ce renvoi doit inclure:

- Un résumé de la situation (en respectant les principes de confidentialité)
- La correction recommandée, le cas échéant (par exemple, rectification d'une erreur, présentation d'excuses, remboursement ou changement de service)

- Les mesures correctives recommandées (par exemple, modification de la politique, formation, mesures disciplinaires, amélioration des procédures).

Le conseil d'administration examinera et décidera de la ligne de conduite appropriée, qui servira de base à la réponse officielle.

Étape 6 : Réponse et résolution

Une réponse écrite sera fournie dans les 15 jours ouvrables suite à la connaissance de la plainte. Si plus de temps est nécessaire, le plaignant sera informé du retard et recevra un calendrier mis à jour.

Les résolutions peuvent inclure :

- Explication ou précision
- Excuses
- Action corrective
- Modifications de politique ou de procédure

Étape 7 : Processus d'appel

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat, il peut soumettre un appel écrit au conseil d'administration du club dans un délai de 10 jours ouvrables suite à la réception de la réponse. Le conseil d'administration examinera l'appel et rendra une décision finale dans un délai de 15 jours ouvrables.

7. Confidentialité

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle, les informations étant partagées uniquement en cas de besoin.

8. Plaintes vexatoires ou malveillantes

Le club se réserve le droit de rejeter les plaintes jugées malveillantes, harcelantes, frivoles ou manifestement infondées. La décision de rejeter une telle plainte sera prise par le coordonateur des plaintes en consultation avec au moins un autre membre du conseil d'administration. Une explication écrite sera fournie au plaignant.

Les plaintes vexatoires répétées peuvent donner lieu à des mesures supplémentaires, notamment des restrictions de communication ou d'autres mesures jugées appropriées pour maintenir un environnement respectueux.

9. Conflit d'intérêt

Toute personne impliquée dans le processus de plainte (y compris l'enquête ou la résolution) doit déclarer tout conflit d'intérêt réel ou perçu. En cas de conflit, cette personne doit se récuser et un représentant suppléant sera nommé pour assurer un traitement impartial de la plainte.

10. Amélioration continue

Toutes les plaintes et résolutions seront enregistrées et examinées périodiquement pour identifier les tendances et les opportunités d'amélioration. Les actions correctives seront documentées et évaluées pour leur efficacité.

11. Révision et mise à jour

Cette politique sera révisée chaque année par le conseil d'administration du club et mise à jour si nécessaire pour garantir son efficacité continue.