



Politique de gestion des plaintes

Objectif

Établir un processus simple, accessible et uniforme de traitement des plaintes, dans le respect des valeurs et des principes du Club.

Préciser les rôles et les responsabilités des différents intervenants, accroître le degré de satisfaction des membres et améliorer les services offerts.

Champ d'application

Une plainte est l'expression de commentaires ou d'opinion, la dénonciation d'une situation, formulée par un membre ou quiconque qui veut manifester son insatisfaction à l'égard du Club et des services offerts.

Selon la plainte, celle-ci peut nécessiter l'analyse et l'intervention d'un entraîneur responsable de catégorie, de l'entraîneur chef, d'un membre du conseil d'administration ou du président.

Pour toutes plaintes formulées, la protection des renseignements personnels doit être prise en compte.

Une démarche simple

Si, au cours des échanges habituels, un membre ou quiconque exprime une préoccupation ou une insatisfaction, l'entraîneur ou l'administrateur du Club impliqué dans l'échange peut tenter de régler lui-même la situation.

Si le membre demeure insatisfait malgré le soutien reçu, le membre doit faire part de sa plainte à l'entraîneur responsable de catégorie. Ce dernier doit analyser la situation et mettre en œuvre les moyens appropriés pour rechercher une solution équitable et satisfaisante.

Si l'insatisfaction du membre persiste ou si la nature de la plainte le justifie d'entrée de jeu, le membre doit adresser la plainte à l'entraîneur chef et au président du Club directement.

Un membre peut faire part de son insatisfaction verbalement, par courrier (anonyme au besoin) déposé dans la boîte à cette fin dans le local du Club, par courriel à l'adresse générale du Club ou directement au président du Club.



Sauf si la sécurité d'une personne est à risque et particulièrement celle d'un ou plusieurs coureurs, les plaintes seront officiellement considérées et traitées seulement si elles sont formulées dans un délai de 24 heures suivant l'évènement ou la situation à l'origine de la plainte.

Traitement de la plainte

Toutes les ressources impliquées dans le traitement des plaintes doivent :

- Faire du traitement des plaintes une priorité;
- Prendre connaissance de toute plainte et entrer en contact (par courriel ou par téléphone) avec le membre dans un délai maximum de deux jours calendrier suivant son dépôt;
- Soutenir la recherche de solutions équitables et satisfaisantes;
- Prendre les mesures correctives nécessaires et appropriées lorsque la situation le justifie et le permet;
- Fournir au membre une réponse dans un délai de cinq jours calendrier après le dépôt de sa plainte ou, à défaut de pouvoir le faire et informer le membre du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie.

Toutes plainte adressée à l'entraîneur chef et au président sera documentée et le conseil d'administration en sera informé immédiatement ou lors d'une prochaine rencontre mensuelle selon la plainte et la situation.

Si les mesures correctives requises ou le traitement de la plainte ne sont pas déjà encadrés par les politiques du Club tel que les codes d'éthique et les bonnes pratiques de l'industrie du ski, au besoin, ou à la demande du plaignant, le président mettra sur pied un comité de gestion de la plainte composé de membres du CA, d'entraîneurs, de parents membres et au besoin du Mont-Blanc.

Il est important de noter que selon la nature et le contexte à l'origine des plaintes, le Club pourrait devoir informer les organismes tel que la DLS, SQA, ACA, AMSC, FESC, et il doit être compris que le Club ne peut se substituer aux autorités légales et juridiques. A cet effet, le Club pourrait réorienter le plaignant vers la Sureté du Québec.