

Politique de gestion des plaintes

But de la politique

Le Conseil d'administration (ci-après le « CA ») a adopté la présente politique dans le but :

- de maximiser la satisfaction des participantes et participants ainsi que des partenaires du Club 50 ans + de Claude-Robillard (ci-après le « Club »).
- de permettre l'expression de leur insatisfaction à l'endroit du Club, de ses services, de ses activités, de son personnel, de ses bénévoles, ainsi qu'à l'endroit du personnel du Complexe sportif Claude-Robillard (CSCR).

Principes directeurs de la politique

Une politique de gestion des plaintes favorise l'amélioration continue du Club.

La politique de gestion des plaintes doit être affichée de manière à ce que toutes les personnes intéressées puissent en prendre connaissance facilement.

Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle, rapidement, et sans délai indu.

La personne plaignante doit être informée du résultat du traitement de sa plainte.

Énoncé de la politique

Une plainte est l'expression par écrit du mécontentement d'une participante, d'un participant ou d'un partenaire à l'endroit du Club, de son personnel, de ses bénévoles, ou encore du personnel du CSCR.

À titre d'exemple, une plainte peut porter sur une erreur commise, un comportement discourtois ou de l'insatisfaction à l'égard d'une prestation de service.

Toute plainte doit être transmise par écrit pour faire l'objet d'une analyse et d'un traitement. La Direction générale ou un membre du CA, selon le cas, offre à la personne plaignante l'assistance dont elle peut avoir besoin pour formuler sa plainte.

Toute personne a droit de porter plainte et celle-ci ne peut ou ne doit entraîner aucune mesure de représailles.

Responsable du traitement des plaintes

La Direction générale du Club agit à titre de responsable du traitement des plaintes. Si la Direction générale est en cause, la plainte est acheminée au CA qui délègue à l'un de ses membres la responsabilité de son traitement.

Affichage de la procédure pour déposer une plainte

La Direction générale s'assure que la procédure pour déposer une plainte est affichée, en version imprimée, à la vue des participantes et participants ainsi que des partenaires du Club et, en version électronique, sur le site internet du Club.

Réception d'une plainte

La personne plaignante doit formuler sa plainte par écrit en utilisant le formulaire de plainte prévu à cet effet. Elle doit le remettre à la Direction générale ou au CA, selon le cas.

Traitement d'une plainte

La Direction générale ou le membre délégué du CA, selon le cas, analyse la plainte au cours du mois suivant son dépôt, en examinant tous les éléments d'information portés à son attention et en s'entretenant avec tout membre du personnel, bénévole ou autre personne en cause, ainsi qu'avec la personne plaignante, et prépare un rapport à l'intention du CA.

À la suite de l'analyse de la plainte, la Direction générale ou le CA, selon le cas, détermine la suite à donner à la plainte en fonction du rapport et des solutions proposées dans le formulaire de plainte et, notamment, des politiques administratives et du Code de conduite du Club.

La Direction générale ou le CA, selon le cas, informe la personne plaignante de la suite donnée à sa plainte, au plus tard deux mois après son dépôt.

La Direction générale ou le CA, selon le cas, s'assure de conserver les dossiers de chacune des plaintes traitées dans un lieu sûr pendant cinq ans.

La Direction générale prépare à l'intention du CA des rapports périodiques au sujet des plaintes reçues et traitées.

Les rapports portent sur le nombre et les motifs des plaintes ainsi que sur les résultats de leur traitement, sans pour autant révéler d'information nominative permettant d'identifier les personnes en cause.

Mise en œuvre de la politique

La Direction générale et le CA sont responsables de l'application de la Politique de gestion des plaintes.

Suivi et révision

Le CA a le mandat d'évaluer périodiquement la pertinence de la Politique de gestion des plaintes et de proposer, au besoin, des modifications.

Adoption de la politique

La présente Politique de gestion des plaintes a été adoptée par le Conseil d'administration le 22 avril 2026. La prochaine révision est prévue en avril 2028.

Politique de gestion des plaintes

Formulaire de plainte

Vos coordonnées

Prénom et Nom :

Tél. cellulaire ou domicile :

Téléphone au travail (si applicable) :

Adresse courriel :

Coordonnées de la ou des personne(s) mise (s) en cause (contre qui la plainte est formulée) :

Prénom et Nom :

Statut (membre du personnel, bénévole, autre) :

Solutions proposées :

Avez-vous manifesté votre désapprobation auprès de la partie mise en cause?

☐ Si oui, quels ont été la nature et le résultat de l'échange? Précisez :

☐ Si non, quels sont les facteurs qui vous ont dissuadé de le faire? Précisez :

Accepteriez-vous de tenter de régler la problématique par la médiation?

☐ Oui ☐ Non

Avez-vous entamé d'autres démarches?

☐ Oui
Précisez lesquelles

☐ Non

Allégations

Veuillez décrire la situation en donnant les détails des faits, gestes, paroles, dates, lieux, conséquences et noms des témoins, le cas échéant.

Déclaration

Les faits qui sont énoncés dans ce formulaire sont véridiques, en autant que je sache. Je réalise que certains renseignements que j'ai fournis pourront être divulgués par la personne qui s'occupera de traiter ma plainte, et ce, entre autres, à la personne visée par cette plainte et aux personnes citées à titre de témoins, dans la mesure cependant où cela est nécessaire au traitement de ma plainte.

Je m'engage à faire preuve de la plus grande discrétion et à respecter la nature confidentielle du contenu de ce formulaire, sauf à des fins autorisées par la loi, par la politique ou à des fins de consultation auprès d'un Conseiller, le cas échéant.

Et j'ai signé, à _____ (ville),
ce _____ jour du mois de _____ 20_____

Signature : _____