



Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

Approuvée par le conseil d'administration le : 28 janvier 2025

Entrée en vigueur le : 1e mars 2025

Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

PRÉAMBULE

À titre organisme à but non lucratif, le club de gymnastique les Zénith (ci-après nommé les Zénith) œuvre dans la région des Laurentides et plus spécifiquement dans la ville de Saint-Jérôme en offrant des cours de gymnastique et de trampoline aux jeunes de 2 ans et plus dans un environnement sécuritaire, amusant et positif, du secteur développement, à la compétition.

1. OBJECTIF

La présente Politique vise à assurer une gestion efficace, rigoureuse et respectueuse des plaintes et des insatisfactions provenant des usagers du club de gymnastique les Zénith. Elle contribue également à l'amélioration de la qualité des services offerts aux athlètes en permettant entre autres de corriger des situations problématiques et de faire preuve d'amélioration continue.

2. CHAMP D'APPLICATION

La Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions concerne tous les membres du personnel du club de gymnastique les Zénith et s'adresse à toute personne ou groupe de personnes ayant reçu ou non, un service offert par les Zénith dans le cadre de sa mission.

3. MISSION DU CLUB DE GYMNASTIQUE LES ZÉNITH

Encourager et promouvoir le sport de la gymnastique et du trampoline dans la MRC de la Rivière-du-Nord et ses environs, de promouvoir des activités complémentaires et de favoriser le développement continu des enfants, des athlètes et des employés, tout en étant engagé dans une œuvre d'éducation physique et sociale.

4. DÉFINITIONS

4.1. Plainte

Une plainte se traduit par l'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction concernant la prestation d'un service offert par les Zénith dans l'exercice de sa mission.

Le traitement des plaintes relève du conseil d'administration des Zénith, lequel désigne une personne responsable d'examiner les insatisfactions et les plaintes. Dans le cadre de son analyse de la plainte, la personne responsable décide des démarches devant être effectuées, en sollicitant toute direction ou toute ressource pertinente pour la conseiller ou pour éclairer les faits. Elle détermine si la plainte est fondée à la lumière des critères d'appréciation et des principes directeurs énumérés ci-dessous et formule les recommandations appropriées, le cas échéant.

4.2. Critères d'appréciation

Une plainte s'avère fondée et donne généralement lieu à des recommandations de correctifs :

Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

- En cas de non-respect des engagements sur la qualité des services offerts par les Zénith dans le cadre de sa mission;
- Si le cas de la plaignante ou du plaignant se situe en deçà des normes de services établies par les Zénith dans le cadre de sa mission;
- En cas d'erreur commise par une personne ou un employé représentant les Zénith, tels un oubli, une information erronée ou une méprise;
- En cas d'écart ou de contradiction manifeste entre les façons de faire et l'application des lois, règlements, politiques et normes applicables au Zénith;
- Si la situation contrevient manifestement à une culture de bons services à la clientèle.

Une plainte est infondée si la plaignante ou le plaignant ne peut faire valoir aucun préjudice. Cependant, elle ou il peut soulever un manquement préjudiciable à un ensemble de citoyennes ou de citoyens l'incluant.

4.3. Clientèle

La clientèle est représentée par toute personne utilisant les services des Zénith ou ayant la garde légale d'un athlète.

4.4. Employé

Les employés sont représentés par toute personne travaillant pour les Zénith.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Les plaintes et les insatisfactions sont accueillies avec respect et courtoisie, et elles sont traitées avec rigueur par la personne responsable, de façon confidentielle et impartiale, et ce, dans le but d'apporter les correctifs ou améliorations qui s'imposent. Elles sont traitées de manière à favoriser la projection d'une image positive et d'ouverture par rapport aux demandes et aux revendications des plaignantes et des plaignants. Ainsi, une plainte s'avérant infondée peut quand même donner lieu à la formulation de pistes d'amélioration.

La Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions doit être accessible à toutes les clientèles recevant des services offerts au club de gymnastique les Zénith.

5.1. Simplicité et diligence

Les plaignantes et les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à la personne responsable du traitement des plaintes en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

5.2. Confidentialité et protection des renseignements personnels

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier, de la reconnaître ou d'apprendre quelque chose à son sujet, par exemple, sa situation personnelle ou familiale, des renseignements financiers, de santé, reliés à son travail, etc.

Tous les renseignements personnels transmis dans le cadre d'une plainte sont traités de manière confidentielle en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1) (Loi sur l'accès).

Lorsque la plainte concerne les renseignements personnels de la plaignante ou du plaignant, le responsable du traitement des plaintes s'assure d'obtenir le consentement de la personne plaignante quant à la possible communication des renseignements personnels à toute direction ou toute ressource au sein des Zénith susceptibles de pouvoir répondre à la plainte, et ce, avant toute communication. La personne plaignante est alors informée du risque que le fait de ne pas consentir à cette communication puisse faire en sorte que le responsable du traitement des plaintes ne puisse donner suite à la plainte, s'il s'avère que transmettre les renseignements personnels de la plaignante ou du plaignant est essentiel au traitement de celle-ci.

5.3. Délai de traitement

La personne responsable du traitement des plaintes doit répondre à la plaignante ou au plaignant dans les 45 jours ouvrables suivants la réception de la plainte. Si un délai supplémentaire est nécessaire, la plaignante ou le plaignant en est informé dans les plus brefs délais et les raisons expliquant ce report lui sont exposées.

6. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

6.1. Plainte de nature grave ou préjudiciaire

La personne responsable du traitement des plaintes doit faire déclaration immédiate à la direction générale et à la présidence du conseil d'une situation faisant mention d'un préjudice grave ou répété à l'intégrité physique ou psychologique d'un membre, dans le respect de la présente politique.

6.2. La direction générale

La direction générale soumet la Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions ainsi que toutes ses modifications à l'approbation du conseil d'administration des Zénith. Elle s'assure de son respect et veille à en faire la promotion auprès de la clientèle et des employés.

6.3. Les membres du conseil d'administration du club de gymnastique les Zénith

Les membres du conseil d'administration du club de gymnastique les Zénith contribuent et collaborent à l'application de la Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions.

Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions

6.4. Les employés

Ils font preuve d'écoute, d'ouverture et de courtoisie à l'égard de la personne plaignante. Ils doivent informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte, de l'existence de la Politique sur le traitement des plaintes et des insatisfactions en vigueur.

7. DISPOSITIONS FINALES

7.1. Recours

Dans le cas d'une situation dont la réponse à une plainte est considérée insuffisante, la personne plaignante peut demander un second avis au conseil d'administration des Zénith.

Celui-ci déterminera un administrateur responsable de la réception et de la gestion de cette demande de recours et de révision de la plainte et de répondre à la personne plaignante.

Cet administrateur sera responsable de faire un compte-rendu au conseil d'administration.

7.2. Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur à compter du 28 janvier 2025. Ses dispositions sont d'application immédiate.