

# POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES ET DES PLAINTES

Approuvée : Conseil  
d'administration (Adopté  
CA-2016-11-08) Entrée en vigueur :  
1<sup>er</sup> janvier 2017  
Politique de gestion des commentaires et des plaintes

**PRÉAMBULE** Le club de gymnastique Québec Performance est un organisme à but non lucratif œuvrant sur le territoire de la Ville de Québec afin d'offrir la possibilité aux citoyens de se développer par la pratique gymnique.

## 1. OBJECTIF

La présente **Politique de gestion des plaintes** vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population. Elle permet à Québec Performance d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumis.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La **Politique de gestion des plaintes** s'applique à tous les membres du personnel et conseil d'administration de Québec Performance.

## 3. DÉFINITIONS

### 3.1. Plainte

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un client ou un employé à l'égard des services reçus.

### 3.2. Clientèle

La clientèle est représentée par toute personne utilisant nos services ou ayant la garde légale d'un usagé.

### 3.3. Employé

Les employés sont représentés par toute personne travaillant pour l'organisme.

## 4. PRINCIPES DIRECTEURS

### 4.1. Qualité des services

La qualité des services à la population étant au cœur des préoccupations de Québec Performance, la **Politique de gestion des plaintes** doit être accessible.

### 4.2. Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à tout employé de Québec Performance en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

### **4.3. Confidentialité**

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

## **5. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS**

### **5.1. La direction générale**

La direction générale soumet la *Politique de gestion des plaintes* et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

### **5.2. Le personnel et membres du conseil d'administration de Québec Performance**

Le personnel de Québec Performance contribue et collabore à l'application de la *Politique de gestion des plaintes*. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant. L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la *Politique de gestion des plaintes* en vigueur au sein de l'organisme.

## **6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **6.1. L'employé**

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte et l'inviter à faire sa plainte par écrit au responsable d'arrondissement.

### **6.2. Le chef de secteur**

- Le chef de secteur accusera réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Le chef de secteur prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité et célérité.
- L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera acheminée à la direction et consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.
- Si la réponse ne convient pas, le client peut écrire une seconde fois à la direction générale.

### **6.3. La direction générale**

- La plainte écrite devra être envoyée à la direction générale de Québec Performance.
- La directrice générale, ou en son absence l'adjointe à la direction, accusera réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.
- La directrice générale prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité et célérité.
- L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.

### **6.4. Conseil d'administration**

- Dans le cas d'une situation problématique avec la direction générale ou une situation dont la réponse est considérée insuffisante, le plaignant peut demander un second avis.
- Celui-ci déterminera un administrateur responsable de la réception et de la gestion de celle-ci.
- Cette personne servira de ressource à la direction générale. · Cette personne sera responsable de faire un compte-rendu au conseil d'administration.

## **7. DISPOSITION FINALE**

**Entrée en vigueur** La présente procédure entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ses dispositions sont d'application immédiate.

