



POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES ET DES PLAINTES

Approuvée : Conseil d'administration

(Adopté CA-2016-11-08)

Entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2017

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^{er} janvier 2017. Ses dispositions sont d'application immédiate.