

POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES ET DES PLAINTES

Le Club Wingym de Gymnastique coopère entièrement à l'application de la *Politique de gestion des plaintes*. Il fait preuve de discernement et porte attention 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.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. L'employé

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'informer de la procédure à suivre afin de formuler une plainte et l'inviter à faire sa plainte par écrit au responsable prévu à cet effet.

2. Le responsable

Le responsable 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 l'acheminera au plaignant avec impartialité et diligence. L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera transférée à la direction et consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel. Si la réponse ne convient pas, le client peut écrire à nouveau à la direction générale.

3. La direction générale

La plainte écrite devra être envoyée à la direction de Wingym Club de Gymnastique. La personne responsable de la direction accusera réception de la plainte écrite dans un délais de 5 jours ouvrables. La direction prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, élaborera une solution et l'acheminera au plaignant avec impartialité et diligence. L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.

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.

5. 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 Wimgym Club de Gymnastique d'améliorer ses manières de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumis.

6. CHAMP D'APPLICATION

La *Politique de gestion des plaintes* est en vigueur pour tous les membres du personnel et conseil d'administration de Wimgym Club de gymnastique.

7. DÉFINITIONS

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.

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

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

8. PRINCIPES DIRECTEURS

Qualité des services La qualité des services à la population étant au cœur des priorités de Wimgym Club de Gymnastique, la Politique de gestion des plaintes doit être accessible.

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

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

9. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

La direction

La direction soumet la politique de gestion des plaintes et ses changements à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

Encore une fois, Le personnel et les membres du conseil d'administration de Wimgym Club de Gymnastique coopèrent entièrement à l'application de la Politique de gestion des plaintes en faisant preuve d'écoute ainsi que de courtoisie à l'égard des plaignants. Il fait également preuve de discernement et porte attention à l'égard du plaignant. L'employé se doit d'informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la Politique de gestion des plaintes en vigueur au sein de l'organisme.