

CLUB DE VOLLEYBALL
DE SHERBROOKE

Envolley



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Table des matières

Objectif de la politique	2
Personnes et groupes visés	2
Définitions	2
Principes directeurs	3
Procédure de formulation et de traitement des plaintes	4

Objectif de la politique

Le Club de Volleyball de Sherbrooke a élaboré la présente politique dans le but de maximiser la satisfaction de ses membres, joueurs et partenaires en mettant en place des procédures claires et accessibles pour traiter leurs plaintes et préoccupations concernant les services et les activités du Club.

Personnes et groupes visés

La présente politique s'adresse à toute personne membre, usager ou partenaire vivant des insatisfactions en lien avec les services offerts par la division Envolley (volleyball intérieur) ou Sherbeach (volleyball de plage) du Club de volleyball de Sherbrooke.

Définitions

Plainte : Expression d'une insatisfaction d'un membre, usager ou partenaire à l'égard d'un service reçu, d'un employé, d'un bénévole ou de l'organisme. Il peut également s'agir d'une requête demandant d'agir conformément aux politiques et directives en vigueur ou signalant un dysfonctionnement concernant l'application des politiques et directives. La plainte doit être formulée par écrit.

Responsable des plaintes : Le conseil d'administration est responsable de recevoir les plaintes et de les traiter. Advenant l'éventualité où un administrateur (ou un membre de sa famille ou ami proche) soit visé par la plainte, le membre du CA sera mis à l'écart du processus de traitement de la plainte afin d'éviter tout conflit d'intérêt ou apparence de conflit d'intérêt.

Principes directeurs

Amélioration continue

- La politique vise à promouvoir l'amélioration constante du fonctionnement du Club, des services qui y sont offerts et des personnes qui y évoluent.

Transparence

- La Politique de gestion des plaintes doit être clairement publiée et accessible à tous les membres et partenaires du Club (site Web, infolettre, médias sociaux).
- Toute plainte sera traitée dans le respect des règles de confidentialité.
- Le responsable des plaintes sera équitable et impartial dans le traitement de celles-ci.

Réactivité

- Les plaintes seront traitées dans des délais raisonnables, avec diligence et équité.
- Un suivi écrit sera fait auprès du plaignant à la suite de la formulation et de l'acheminement par écrit de sa plainte.
- Les renseignements qui lui seront transmis seront clairs, précis et complets.

Communication

- Le plaignant sera accueilli avec empressement et traité avec diligence et courtoisie.
- Les plaignants seront informés du résultat du traitement de leur plainte.

Procédure de formulation et de traitement des plaintes

- Le membre, usager ou partenaire qui désire formuler une plainte pourra s'adresser, par écrit, au responsable des plaintes du Club de volleyball de Sherbrooke à l'adresse courriel suivante : ca@volleyballsherbrooke.ca. Les plaintes anonymes ne seront pas prises en compte.
- Un accusé de réception sera expédié par courriel, au plus tard dix (10) jours ouvrables après la réception de la plainte.
- Le responsable des plaintes consignera la plainte ainsi que tous les renseignements susceptibles de bien la définir.
- Le responsable des plaintes examinera toutes les informations pertinentes et pourra communiquer avec les parties concernées, y compris le plaignant, au besoin. La confidentialité sera respectée tout au long du processus.
- Le responsable des plaintes informera, par écrit dans un courriel, le plaignant des mesures prises pour résoudre sa plainte au plus tard deux (2) mois après sa réception. Toutes les plaintes traitées seront archivées en toute sécurité pendant une période de deux (2) ans.