



POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

Approuvée par le conseil d'administration du club Montréal Synchro : le 10 août 2013

But

Les valeurs fondamentales du Club Montréal Synchro comprennent ***l'excellence, l'intégrité et l'obligation de rendre des comptes***. Le Club Montréal Synchro est engagé à offrir des services de qualité à ses membres et à travailler de façon transparente pour favoriser la confiance et le respect parmi ses membres, ses partenaires et ses groupes d'intérêts.

L'une des façons de vivre nos valeurs, est d'écouter le point de vue de nos membres, athlètes, entraîneurs, juges, bénévoles et autres groupes d'intérêts et d'y donner suite. Cela est notamment le cas quand vient le temps de répondre à des plaintes et de remédier à des situations de façon positive.

Le Club Montréal Synchro vise à s'assurer, au moyen de cette politique que :

- Il est simple de déposer une plainte;
- Une plainte est traitée comme une indication claire de mécontentement à l'égard de nos services, programmes ou événements à laquelle on doit répondre immédiatement;
- Les plaintes sont traitées efficacement;
- Les réponses fournies sont les bonnes – qu'il s'agisse d'une explication, d'excuses, d'une correction ou autre mesure;
- Des leçons sont tirées des plaintes en les utilisant pour améliorer nos services et nos relations;
- La politique et les procédures relatives aux plaintes sont revues annuellement.

Procédure informelle de plainte

Une approche informelle pour résoudre une plainte ou un conflit est toujours l'option de choix.

Nous acceptons que plusieurs préoccupations soient exprimées de façon informelle et qu'elles puissent être traitées rapidement. Nous visons donc ce qui suit :

- Résoudre les préoccupations informelles rapidement;

- User de discrétion
- Encourager, lorsque c'est approprié, le recours à la médiation entre le plaignant et la personne envers qui la plainte est dirigée. Toutefois, si les préoccupations ne peuvent être traitées informellement de façon satisfaisante, la procédure de plainte formelle est suivie, telle qu'elle est décrite ci-dessous.

Procédure formelle de plainte

Cette procédure vise à assurer que toutes les plaintes formelles sont traitées rapidement, de façon équitable et uniforme, en toute confidentialité et, dans la mesure du possible, à la satisfaction du plaignant. Dans cette politique, le terme "plainte" est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard de Montréal Synchro, d'un entraîneur, d'un administrateur, d'un membre actif (nageuse, parent, tuteur) ou d'un bénévole et ce, directement par rapport aux affaires de Montréal Synchro, et pour laquelle on doit fournir une réponse formelle.

Dans le cadre de cette procédure, Montréal Synchro a la responsabilité de :

- Accuser réception par écrit de la plainte formelle;
- Répondre dans le délai prescrit;
- Traiter la plainte de façon raisonnable et discrète;
- Préserver la confidentialité de la plainte;
- Prendre des mesures, le cas échéant.

Dans le cadre de cette procédure, la responsabilité du plaignant est la suivante :

- Déposer la plainte écrite dans les 4 semaines suivant l'occurrence de la situation ou de l'incident qui donne lieu à la plainte;
- Présenter la plainte directement à la personne concernée ou autre responsable du Club.
- Expliquer le problème le plus clairement et le plus complètement possible, en prenant soin au besoin de décrire toute mesure prise à ce jour et de préciser le redressement demandé;
- Allouer une période de temps raisonnable à Montréal Synchro pour corriger la situation.
- Maintenir le caractère confidentiel de la plainte;
- Reconnaître que certaines circonstances pourraient être hors du champ d'action de Montréal Synchro.

Il est difficile de résoudre des plaintes et des conflits de façon satisfaisante lorsque le débat est public. Ainsi, la politique de Montréal Synchro, une fois une plainte formelle déposée est de s'assurer qu'à la fois Montréal Synchro et le plaignant font tous les efforts raisonnables pour maintenir la confidentialité jusqu'à ce que la plainte soit résolue. Il se peut qu'en certaines circonstances la confidentialité ne soit pas possible. Dans de telles situations, Montréal Synchro et le plaignant s'entendront sur ce qui sera permis de divulguer.

Il existe **3 étapes à la procédure de plainte formelle**. Ces étapes sont progressives et toutes les plaintes sont assujetties à cette procédure :

Étape 1

Si un plaignant n'est pas en mesure de résoudre une plainte de façon informelle, il peut déposer une plainte écrite à Montréal Synchro. Si la plainte vise un entraîneur, la plainte écrite est faite à l'entraîneur. Le plaignant peut s'attendre à ce qu'on accuse réception de sa plainte dans les 4 jours suivant son dépôt et qu'on y réponde dans les 15 jours de travail suivant. Si le plaignant ne sait pas à quelle personne de Montréal Synchro il doit présenter la plainte, celle-ci peut être présentée à l'entraîneur chef, qui l'acheminera à la personne appropriée.

Étape 2

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il peut demander que l'entraîneur chef revoie la plainte. Le plaignant peut s'attendre à ce qu'on accuse réception de sa demande de révision dans les 4 jours suivant son dépôt et qu'on y réponde dans les 15 jours de travail suivant.

Étape finale

Si le plaignant n'est pas satisfait de la revue effectuée par l'entraîneur chef, il peut faire une demande écrite de révision de sa plainte auprès du président du Conseil d'administration. Le président répondra dans les 10 jours de travail suivant et informera le plaignant des étapes qui seront prises pour enquêter sur la plainte et du délai prévu avant que les résultats de l'enquête ne soient communiqués.

Remarque : Si la plainte originale vise un membre du Conseil d'administration ou le Conseil dans son ensemble, le président du Club Montréal Synchro s'occupe de l'étape finale de cette procédure.

En s'acquittant de leurs responsabilités en vertu de cette politique, les représentants de Montréal Synchro, entraîneur chef, le Conseil d'administration ou le président peuvent obtenir des avis impartiaux.

Délais

Le but de Montréal Synchro est de résoudre toutes les plaintes le plus rapidement possible et selon les délais indiqués ci-dessus. Toutefois, il est inévitable que certaines questions soient plus complexes et requiert plus de temps pour permettre une enquête complète. Si une plainte exige une enquête plus poussée, le plaignant recevra une réponse intérimaire décrivant ce qui est fait pour traiter la plainte, quand on peut s'attendre à recevoir une réponse complète et qui répondra à la plainte.

Surveillance et examen

Le Conseil d'administration de Montréal Synchro révisera cette politique de façon annuelle. Les plaintes déposées et les résolutions obtenues feront partis des procès-verbaux. Ce rapport sera générique et ne permettra pas d'identifier les noms des personnes.

Dans ce document, l'usage du masculin vise les hommes et les femmes.