PATINAGE GATINEAU	
POLITIQUE # : PG-006	
Gestion des plaintes	**VERSION 1 (Septembre 2026)**

*Dans ce document, le masculin est utilisé à titre générique afin d'alléger le texte et désigne toutes les personnes, sans distinction de genre.

1. Objectif

La présente politique vise à établir un cadre clair, équitable et respectueux pour la gestion des plaintes adressées à Patinage Gatineau.

Elle vise à assurer une utilisation efficace du temps des administrateurs du Conseil d'administration (CA), tout en permettant aux membres de faire valoir leurs préoccupations conformément aux règlements et politiques applicables.

Cette politique permet de soulever toute préoccupation ou de déposer une plainte relativement aux activités, services ou décisions du Club, tout en assurant une utilisation efficace du temps des administrateurs du CA.

2. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les membres, ainsi qu'aux parents ou tuteurs agissant au nom d'un membre mineur.

3. Principes directeurs

Patinage Gatineau s'engage à traiter les plaintes et demandes :

- de façon équitable et impartiale;
- avec respect et courtoisie;
- dans un délai raisonnable (normalement lors de la prochaine réunion du conseil d'administration suivant la réception de la plainte);
- conformément aux règlements généraux et aux politiques du club;
- dans le respect de la confidentialité;
- en tenant compte de la protection des renseignements personnels;
- sans discrimination ni représailles envers une personne qui formule une plainte de bonne foi.

Toute personne qui communique avec le Club doit également adopter un comportement respectueux envers les administrateurs, bénévoles, entraîneurs et autres membres.

4. Canal de communication

Toute plainte ou demande officielle concernant le Club doit être soumise à l'adresse courriel suivante afin d'en assurer le traitement uniforme et équitable :

plainte@patinagegatineau.com.

Les administrateurs ne sont pas tenus de traiter les plaintes ou demandes officielles reçues à leur adresse courriel personnelle, par message texte, Messenger ou par tout autre moyen de communication qui n'est pas le canal officiel du Club.

Lorsqu'un administrateur reçoit directement une plainte ou une demande par un moyen de communication non officiel, il doit diriger la personne vers l'adresse courriel officielle : plainte@patinagegatineau.com afin que sa demande puisse être prise en charge conformément à la procédure établie.

Afin de préserver le rôle et les responsabilités du conseil d'administration, aucun administrateur ne peut, en son nom personnel, prendre une décision, conclure une entente, faire une promesse ou engager le Club auprès d'un membre ou d'un tiers sans avoir reçu au préalable un mandat ou une autorisation du conseil d'administration.

5. Personne responsable des plaintes

Le CA désigne une personne responsable de recevoir les plaintes et demandes. Cette personne peut :

- accuser réception de la demande, dans un *délai de 5 jours ouvrables;*
- demander les renseignements nécessaires;
- transmettre la demande au CA ou au comité approprié;
- communiquer la décision officielle du club.

La personne responsable des plaintes consigne chaque plainte dans le registre des plaintes.

La personne responsable ne prend pas seule une décision qui relève du CA.

6. Contenu d'une plainte ou demande

Une plainte doit, dans la mesure du possible :

- identifier la personne qui formule la plainte;
- identifier le sujet de la plainte;
- décrire les faits pertinents;
- préciser la décision ou situation contestée;
- indiquer la mesure demandée, s'il y a lieu;
- fournir les documents pertinents.

Lorsqu'une plainte ou une demande porte sur plusieurs sujets distincts, le Club peut demander que celles-ci soient présentés séparément afin de permettre leur traitement adéquat.

7. Traitement d’une plainte ou une demande

Le CA ou la personne désignée détermine la procédure applicable en fonction de la nature de la plainte ou la demande.

Le Club peut notamment :

- traiter la plainte ou la demande directement;
- demander des renseignements supplémentaires;
- consulter une politique ou un règlement applicable;
- référer la question à un comité;
- demander l'avis d'une personne compétente;
- référer la situation à l’Association régionale de patinage artistique de l’Outaouais ou Patinage Québec lorsque cela est approprié.

Le délai normal de traitement *est de 15 jours ouvrables*. Ce délai peut être prolongé lorsque la complexité de la situation, la nécessité d'obtenir des renseignements supplémentaires ou le calendrier des réunions du CA le justifie. Dans ce cas, la personne concernée en est informée.

Toutefois, lorsqu’une situation urgente est susceptible de compromettre la sécurité des athlètes ou le bon fonctionnement du Club, la plainte ou la demande peut faire l’objet d’un traitement prioritaire et accéléré.

8. Décision du conseil d’administration

Une fois qu'une plainte ou une demande a été examinée, qu’une décision officielle a été prise par le CA et qu'une réponse formelle a été communiquée au plaignant, le dossier est alors considéré comme étant clos.

Toute nouvelle communication portant sur un sujet déjà traité peut être versée au dossier sans faire l’objet d’une nouvelle analyse lorsqu’elle ne contient aucun élément nouveau.

Une demande de réexamen peut toutefois être considérée lorsqu'elle présente :

- un nouvel élément important;
- une information qui n'était pas disponible lors de la décision initiale;
- une erreur factuelle importante;
- une disposition réglementaire ou une politique applicable qui n'aurait pas été considérée;

9. Révision de la politique

Le CA peut modifier la présente politique lorsque nécessaire afin de tenir compte des changements législatifs, réglementaires ou des orientations de Patinage Québec ou Patinage Canada.

Adopté par le Conseil d’administration de Patinage Gatineau le 22 septembre 2026.