



Fédération
québécoise
du canot et
du kayak

Fédération québécoise du canot et du kayak

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Septembre 2010

Toute plainte écrite doit être adressée à la :

Fédération québécoise du canot et du kayak
4545, av. Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3R2

ou par courriel aux adresses suivantes :

info@canot-kayak.qc.ca

Sentier maritime du Saint-Laurent

info@sentiermaritime.ca

Section I – Encadrement

La qualité des services aux membres étant au cœur des préoccupations de la Fédération québécoise du canot et du kayak (FQCK), la présente *Politique de gestion des plaintes* vise à formaliser et à baliser le processus de gestion des plaintes à la FQCK.

Section II - Objectif

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à assurer une gestion efficace des plaintes à la FQCK, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration du service à la clientèle, en permettant à la FQCK de déceler ses faiblesses, de corriger les situations problématiques ou inéquitables et d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui sont soumises.

Section III - Champ d'application

La *Politique de gestion des plaintes* s'applique à tous les membres du personnel et du conseil d'administration de la FQCK.

Section IV – Définitions

Plainte

L'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction à l'égard des produits et services offerts par la FQCK dans l'exercice de sa mission.

Bilan annuel

Document qui collige les plaintes reçues à l'égard de la FQCK ainsi que les avis et recommandations. La période couverte par ce bilan s'échelonne du 1^{er} avril au 31 mars et il est déposé à la première séance du conseil d'administration qui suit la fin de l'exercice financier.

Section V - Principes directeurs

Simplicité et diligence

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

Confidentialité et impartialité

Toute plainte doit être traitée par la FQCK avec la même attention, de façon confidentielle, diligente et impartiale. À cet égard, la confidentialité la plus stricte devra être respectée en ce qui a trait à l'identité du plaignant agissant à titre de personne physique ou d'organisme.

Transparence

Dans un souci de transparence, le rapport annuel de gestion de la FQCK devra faire état des objectifs poursuivis par la FQCK à l'égard du traitement des plaintes et des ajustements significatifs qui auront été apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.

Section VI – Partage des responsabilités

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. Elle reçoit des responsables de secteurs un bilan annuel de gestion des plaintes ainsi que les recommandations qui s'y rattachent, s'assure de leur suivi et voit à ce que les mesures correctives appropriées soient mises en œuvre.

Elle approuve également les projets de réponse aux plaintes que lui soumettent les responsables de secteurs. Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite, elle estime qu'elle nécessite une analyse plus détaillée, elle la soumet à l'attention du conseil d'administration.

La direction générale s'assure que le personnel de la FQCK connaît la *Politique de gestion des plaintes* et la procédure qui s'y rattache.

Les responsables de secteurs

- **La gérance de Canot-camping La Vérendrye**

À titre de responsable de la gestion des plaintes concernant le Canot-camping La Vérendrye, la gérance de Canot-camping La Vérendrye gère le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

Elle agit comme intermédiaire entre le directeur général et les employés de la FQCK pour le traitement des plaintes. À ce titre, elle est le premier interlocuteur des employés de la FQCK dans le traitement des plaintes concernant le Canot-camping La Vérendrye.

Dès qu'elle est avisée d'une plainte, la gérance détermine la nature du suivi à donner à la plainte et le délai de réponse.

Elle présente au directeur général, pour approbation, les projets de réponses aux plaintes formulées. Si la gérance constate qu'une plainte ne peut être réglée à son niveau, qu'elle présente une problématique particulière, elle doit en informer la direction générale qui coordonnera le traitement de la plainte à son niveau.

La gérance produit à l'intention du directeur général un bilan annuel de gestion des plaintes qui peut inclure des avis et des recommandations en vue d'améliorer les services de la FQCK.

- **La coordination du Sentier maritime du Saint-Laurent**

À titre de responsable de la gestion des plaintes concernant le Sentier maritime du Saint-Laurent, la coordination du SMSL gère le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

Elle agit comme intermédiaire entre le directeur général et les employés de la FQCK pour le traitement des plaintes. À ce titre, elle est le premier interlocuteur des employés de la FQCK dans le traitement des plaintes concernant le Sentier maritime du Saint-Laurent.

Dès qu'elle est avisée d'une plainte, la coordination détermine la nature du suivi à donner à la plainte et le délai de réponse.

Elle présente au directeur général, pour approbation, les projets de réponses aux plaintes formulées. Si la coordination constate qu'une plainte ne peut être réglée à son niveau, qu'elle présente une problématique particulière, elle doit en informer la direction générale qui coordonnera le traitement de la plainte à son niveau.

La coordination produit à l'intention du directeur général un bilan annuel de gestion des plaintes qui peut inclure des avis et des recommandations en vue d'améliorer les services de la FQCK.

- **La direction technique**

À titre de responsable de la gestion des plaintes concernant la direction technique de la FQCK, la direction technique gère le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

Elle agit comme intermédiaire entre le directeur général et les employés de la FQCK pour le traitement des plaintes. À ce titre, elle est le premier interlocuteur des employés de la FQCK dans le traitement des plaintes concernant la direction technique de la FQCK.

Dès qu'elle est avisée d'une plainte, la direction technique détermine la nature du suivi à donner à la plainte et le délai de réponse.

Elle présente au directeur général, pour approbation, les projets de réponses aux plaintes formulées. Si la direction technique constate qu'une plainte ne peut être réglée à son niveau, qu'elle présente une problématique particulière, elle doit en informer la direction générale qui coordonnera le traitement de la plainte à son niveau.

La direction technique produit à l'intention du directeur général un bilan annuel de gestion des plaintes qui peut inclure des avis et des recommandations en vue d'améliorer les services de la FQCK.

Le personnel de la FQCK

Le personnel de la FQCK 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 et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

Dès qu'il reçoit une plainte, l'employé doit en informer le responsable de secteur correspondant dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie.

L'employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant. Advenant le cas où le plaignant refuse de formuler sa plainte par écrit, l'employé fournit lui-même une réponse verbale à sa plainte dans les meilleurs délais.

Le conseil d'administration

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le conseil d'administration procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter à la lumière des faits et des explications qui sont portés à son attention.

Après que le conseil d'administration ait statué sur la plainte, la direction générale informe le plaignant par écrit de la décision du Conseil et transmet une copie de sa réponse aux administrateurs de la FQCK.

Section VII - Entrée en vigueur

La présente *Politique de gestion des plaintes* entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.