



COMMENT NOUS FAIRE PART DE VOTRE INSATISFACTION

Vous êtes insatisfait ou en désaccord à l'égard des services reçus, d'une intervention ou d'une situation dont vous êtes témoin en lien avec le Club Gymnika / Pirates Athletics ? Vous pouvez vous prévaloir de la procédure d'examen des plaintes.

Notre philosophie, notre approche

Cette procédure comporte différentes étapes, reposant sur la volonté du Club Gymnika / Pirates Athletics de maintenir ou de rétablir un lien de confiance entre tous les acteurs, d'assurer une meilleure compréhension de la situation ainsi que de favoriser la recherche de solutions dans la perspective d'offrir des services de qualité qui répondent aux besoins et aux attentes des athlètes.

ÉTAPES À RESPECTER

Toute plainte doit être abordée de bonne foi dans un esprit de collaboration et de respect mutuel, avec ouverture, civisme et bienveillance. Tous doivent contribuer à la recherche d'une solution.

Au préalable, préparez un maximum de renseignements sur la situation que vous jugez insatisfaisante afin d'être en mesure d'avoir une vue d'ensemble et de bien identifier la problématique.

**Toutes les étapes du cheminement d'une plainte doivent être respectées.
Après avoir réalisé une étape, si vous demeurez insatisfait, vous pouvez entreprendre l'étape suivante.**

ÉTAPE 1 – TENTER DE RÉSOUDRE LA SITUATION AVEC LA PERSONNE CONCERNÉE.

- Communiquez directement avec l'intervenant concerné.
- Exposez et échangez les informations susceptibles d'assurer une meilleure compréhension de la situation et travaillez activement à la recherche de solutions et d'un terrain d'entente.
- Si votre plainte concerne un athlète, un parent ou le classement d'un athlète veuillez-vous prévaloir directement de l'étape 2.



ÉTAPE 2 – COMMUNIQUEZ AVEC LE COORDONNATEUR DU SECTEUR CONCERNÉ PAR LA SITUATION

- Si vous demeurez insatisfait à la suite de l'étape 1 communiquez avec le coordonnateur responsable du secteur d'activité visé, exposez-lui la situation, les correctifs recherchés et les démarches déjà effectuées.
- Travaillez en collaboration dans la recherche de solutions.
- Si votre démarche auprès du coordonnateur est insatisfaisante, communiquez avec la direction du club.



ÉTAPE 3 – COMMUNIQUEZ AVEC LA DIRECTION DU CLUB

- Si votre insatisfaction persiste après avoir échangé avec le coordonnateur du secteur concerné communiquez avec la direction de Gymnika / Pirates Athletics
- Le responsable à la direction s'assurera que les étapes précédentes ont été respectées et au besoin, vous accompagnera pour faciliter vos démarches.
- Le responsable à la direction vous demandera d'expliquer les motifs de votre insatisfaction, pourra vous fournir des explications sur la situation et vous soutiendra dans le processus de résolution de votre plainte.

Autres démarches si vous êtes un parent ou un athlète

Demande de révision de décision

Si à l'issue de vos démarches, la situation n'est toujours pas réglée à votre satisfaction, vous pouvez solliciter d'exposer votre situation à un comité de révision qui sera alors formé de membres du Conseil d'administration. Vous devez soumettre par écrit votre demande à ca@gymnika.ca en y exposant les motifs de votre demande et en indiquant le correctif recherché.

Le comité de révisions composé de membres issue du conseil d'administration vous rencontrera et rencontrera l'auteur de la décision puis fera rapport de cette rencontre et soumettra ses recommandations au conseil d'administration. Le conseil d'administration décidera de la contestation de la décision.

Questions relatives au classement d'un athlète

Si vous avez des interrogations concernant le classement d'un athlète vous pouvez procéder selon les étapes de la démarche des insatisfactions. Il sera cependant impossible de demander une révision de la situation au comité, celui-ci n'étant pas habilité à émettre un jugement en la matière.

Fédération Gymnastique Québec / Fédération de Cheerleading du Québec

Si vous demeurez insatisfait après avoir respecté toutes les étapes décrites précédemment vous pouvez vous adresser à la Fédération Gymnastique Québec ou à la fédération de Cheerleading du Québec.