

## POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES

Le club Gym-As place au cœur de ses priorités la qualité des services offerts à nos membres. Il s'engage à offrir un service de qualité tout en respectant nos valeurs et notre mission.

La présente politique de gestion des plaintes vise à :

- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de nos services;
- Assurer le traitement des plaintes dans le respect des valeurs véhiculées par le club.

### PROCÉDURE POUR DÉPOSER UNE PLAINTES

- Toute plainte ou insatisfaction doit être transmise par écrit dans les plus brefs délais à l'adresse suivante : [direction@gym-as.com](mailto:direction@gym-as.com).
- Aucune plainte verbale ne sera traitée.
- Toute réponse à une plainte ou insatisfaction se fera exclusivement par courriel.
- En cas de situation complexe, le comité de gestion de plainte (directrice et conseil d'administration) prendra en charge le dossier.
- Le comité de gestion de plainte s'engage à étudier la plainte dans un délai raisonnable d'une semaine.
- Le comité de gestion de plainte rendra sa décision finale et sans rappel, par écrit, à toutes les personnes concernées par la plainte, dans les plus brefs délais.
- Toutes plaintes seront enregistrées et conservées dans le registre.
- Le club Gym-As s'attend à ce que tous les parents nous communiquent toutes insatisfactions de manière respectueuse. Aucun manque de respect envers les entraîneurs et les administrateurs ne sera toléré.