

EN CAS DE QUESTION OU DIFFICULTÉ – CHAÎNE DE COMMUNICATION ET NIVEAU D'INTERVENTION

- 1) Attendre 24 heures avant de commencer la communication.
- 2) Privilégiez la communication par courriel.
- 3) Si vous rencontrez un problème lors de l'entraînement, des questions sur l'horaire des compétitions, etc., prenez rendez-vous avec l'entraîneur de votre enfant. Vous pouvez discuter brièvement avec lui à la fin de l'entraînement ou fixer un rendez-vous à cet effet.
- 4) Si vous n'êtes pas satisfait du résultat après avoir tenté de résoudre le problème avec l'entraîneur, le prochain niveau d'intervention est le responsable Entraîneur-Chef (Gatineau) ou le Chef de secteur (Gatineau, Aylmer, Buckingham et Hull) ou la direction technique (Sport-Études).
- 5) Si vous n'obtenez pas la réponse souhaitée de l'entraîneur-chef ou du Chef de secteur, le niveau suivant d'intervention est la Directrice technique.
- 6) Si la réponse souhaitée n'est pas obtenue de la Directrice technique, le prochain niveau d'intervention est la Directrice générale.
- 7) En cas de persistance de l'insatisfaction, une personne peut déposer une plainte par écrit en utilisant la procédure de gestion des plaintes du Club (Voir Annexe 4).

Rendez-vous

Les rencontres entre les parents et les entraîneurs peuvent être planifiées avant ou après un entraînement, mais uniquement sur rendez-vous. Les entraîneurs se réservent le droit de limiter la durée de ces rencontres. Vous pouvez discuter avec les entraîneurs ou laisser un message au Club si vous souhaitez organiser une rencontre.

ANNEXE 4 - FORMULAIRE DE PLAINTE

Date : _____

Plaignant : _____

Nom de l'athlète : _____ Groupe : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Secteur : Gatineau | Hull | Aylmer | Masson-Angers

Formulation détaillée de la plainte :

Réservé à l'administration

Plainte reçue par : _____ Date : _____

Est-ce une plainte en récidive ? Oui Non

Si oui, indiquer la date : _____ Remis (pour action) : _____

Action prise :

Suivi nécessaire : Oui Non