

## **A.H.M. LES JETS DE SAINT-HUBERT INC.**

### **Politique 5 – Communication et gestion des plaintes**

#### **5.1. Objectif**

L'association de hockey mineur les Jets de Saint-Hubert (ci-après « l'association ») est consciente que la nature de ses activités peut susciter de l'insatisfaction ou des interrogations de la part de sa clientèle. Dans plusieurs cas, il suffit simplement de communiquer avec elle pour régler un problème, une incompréhension ou un questionnement.

#### **5.2. Membres visés**

Tous les membres de l'association.

#### **5.3. Procédures à suivre**

##### **5.3.1 Qui peut faire une demande**

Seulement les personnes inscrites au registre peuvent faire une demande de communication ~~pour une question ou~~ pour régler une situation auprès de l'association.

De plus, il est important de faire parvenir les communications directement à l'association afin que votre demande soit traitée rapidement.

##### **5.3.2 La règle du 24 h**

Nous vous suggérons d'attendre 24 h avant d'entreprendre toute démarche concernant une insatisfaction. Cette période d'attente vous permettra de cerner le problème de façon plus posée et d'exprimer clairement votre point en évitant ainsi des émotions excessives.

Il ne faut pas que la façon de communiquer le problème devienne le problème et que le message que l'on veut transmettre soit perdu.

##### **5.3.3 Respect du corridor de communication**

Si vous avez une insatisfaction à formuler ou une préoccupation à exprimer concernant nos services vous devriez d'abord communiquer avec la personne qui vous a servi.

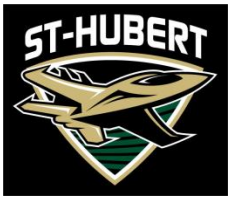
Nous nous attendons à ce que les représentants des Jets (entraîneurs, gérants, membres du CA, etc.) qui reçoivent une plainte d'un membre s'assurent qu'elle se règle rapidement en respectant le cadre de ce processus.

##### **5.3.4 Pour la résolution d'un problème administratif**

Pour toutes questions administratives, veuillez communiquer avec le secrétaire de l'association par email ([secretaire@jetsdest-hubert.ca](mailto:secretaire@jetsdest-hubert.ca)) ou par téléphone au 450-676-3000.

Les questions administratives peuvent être l'une parmi celle-ci :

- Inscription
- Paiement
- Remboursement



## **A.H.M. LES JETS DE SAINT-HUBERT INC.**

- Site Internet des Jets et HCR
- Camps
- Erreur dans l'horaire des glaces
- Règlements
- Commandite
- Utilisation du logo
- Clé du casier

Le secrétaire tentera de vous répondre ou acheminera votre requête auprès des personnes responsables. Pour un meilleur suivi de votre requête, veuillez envoyer votre demande par écrit. Veuillez indiquer votre nom et numéro de téléphone pour vous rejoindre.

Si vous n'avez pas eu de réponse à votre demande, vous pouvez communiquer avec le vice-président administratif.

### **5.3.5 Pour la résolution d'un problème relié au hockey**

Les situations propres à l'équipe (fonctionnement, règles internes, entraîneurs, conflits, etc.) doivent être adressées directement aux membres de l'équipe d'entraîneurs ou au gérant. Ce dernier peut servir d'intermédiaire en favorisant une réunion pour discuter des points litigieux.

Après avoir passé cette étape si vous n'avez pas eu de réponse ou de satisfaction à votre demande, vous pouvez communiquer par écrit à l'une des personnes suivantes :

Pour une équipe A-B-C	Gouverneur simple lettre pré novice, novice et atome ou pee-wee, bantam et midget
Pour une équipe AA-BB	Gouverneur compétitif
Pour une équipe Junior :	Directeur Junior

Si le problème n'est pas résolu ou que vous êtes toujours insatisfait après l'intervention du gouverneur simple lettre de votre division ou du directeur junior, celui-ci amènera le dossier auprès du vice-président hockey

Le vice-président Hockey décidera si le cas sera vue par le comité Gestion hockey ou envoyer au comité de discipline directement selon le cas.

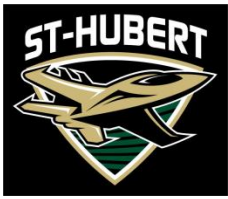
Une convocation écrite sera envoyé par le comité Gestion Hockey ou le comité de discipline de l'association aux personnes impliquées dans le dossier pour entendre leurs points de vue.

Le comité répondra par écrit de sa décision auprès des personnes impliquées. La décision devra être suivi et respecté par les parties impliquées.

### **5.3.6 Appel**

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision, vous pouvez faire appel.

Pour une décision du comité Gestion Hockey, vous pouvez demander que votre cas soit examiné par le comité de discipline de l'association. Veuillez envoyer votre demande au président du comité de discipline par écrit. Il communiquera avec vous de la date, heure et lieu de la réunion du comité. Le comité décidera s'il maintient ou modifie la décision prise par le comité Gestion Hockey. La décision du comité de discipline vous sera envoyée par écrit.



## **A.H.M. LES JETS DE SAINT-HUBERT INC.**

Pour une décision du comité de discipline de l'association, vous devez suivre la procédure prévue dans les règles administratives de Hockey Québec auprès du comité de discipline de Hockey Richelieu.

### **5.3.7 Confidentialité**

Soyez assurés que pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons qu'avec vous ou toute autre personne que vous avez expressément autorisée par écrit à traiter avec nous. De notre côté, nous nous attendons à ce que vous respectiez également la confidentialité des échanges.

Il est entendu que ce processus ne doit pas porter atteinte au droit des Jets de Saint-Hubert de prendre les mesures nécessaires pour protéger ses intérêts.

### **5.4. Révision des politiques et procédures**

Les politiques et procédures sont révisés au besoin par le comité de réglementation, le conseil exécutif ou le conseil d'administration de l'association.

### **5.5. Renseignements**

Pour tout renseignement au sujet de la présente politique, veuillez communiquer par courrier électronique avec le secrétaire de l'association ([secretaire@jetsdest-hubert.ca](mailto:secretaire@jetsdest-hubert.ca)).

### **5.6. Historique des révisions**

<b>Date approuvé</b>	<b>Version</b>	<b>Commentaires</b>
1 avril 2013	1.0	Document original, approuvé par le CA.
4 juin 2017	2.0	Ajustement des informations et mise en page

### **5.7. Politiques, procédures, résolutions ou dispositions antérieures**

Le présent document abroge et remplace toutes politiques, règlements, résolutions ou dispositions antérieures adopté par le conseil d'administration ou tout autre comité sur les objets traités dans ce document.

### **5.8. Approbation**

Les politiques et procédures se trouvant dans ce document ont été approuvés par le conseil d'administration des Jets de St-Hubert.

\_\_\_\_\_  
Président

4 juin 2017  
Date

\_\_\_\_\_  
Secrétaire

4 juin 2017  
Date