



Juin 2015

PROCÉDURE À SUIVRE POUR LES PLAINTES ET GRIEFS

Voici la procédure à suivre pour les plaintes et griefs.

En ce qui concerne les entraîneurs professionnels:

1. Toute plainte ou grief, doit être fait par **écrit seulement**.
2. La plainte ou le grief doit être présenté avec **une proposition de solution au problème**.
3. Pour tout ce qui concerne une plainte ou un grief mettant en cause un entraîneur professionnel, la plainte **écrite** doit être remise à la déléguée des entraîneurs du club qui se chargera de la transmettre au Conseil d'administration.

Aucune plainte orale ne sera prise en considération.

En ce qui concerne les patineurs, parents etc.

1. Toute plainte ou grief, doit être fait par **écrit seulement**.
2. La plainte ou le grief doit être présenté avec **une solution au problème**.
3. Pour tout ce qui concerne une plainte ou un grief mettant en cause un parent, un patineur, un membre du Conseil d'administration etc. la plainte **écrite** doit être remise à l'attention de la présidente du club qui se chargera de la transmettre au Conseil d'administration.

Aucune plainte orale ne sera prise en considération. Merci. CA CPA Saint Laurent

COMPLAINT PROCESS

Please find below the process to follow regarding complaints.

Professional coaches:

1. All complaints must be submitted in writing.
2. All complaints must be presented with a solution to the problem.
3. For any complaint which involves another coach, the written complaint must be submitted to the Pro Rep who will be responsible for forwarding the complaint to the administrative council

Verbal complaints will NOT be considered.

Skaters and coaches:

1. All complaints must be submitted in writing.
2. The complaint must be presented with a proposed solution to the problem.
3. For any complaint which involves a parent, skater or member of the administrative council, the complaint must be submitted to the club president who will be responsible for bringing the matter to the administrative council

Verbal complaints will NOT be considered. Thank you. CA CPA Saint Laurent

2015 juin