



<b>Titre : Procédure de traitement des plaintes CPVRL</b>	
<b>Date approbation : 8 octobre 2024</b>	

### **1 - Contexte**

Le CPVRL est un organisme à but non lucratif qui œuvre dans le domaine du sport. Les personnes qui considèrent que la gestion des activités du CPVRL n'est pas conforme à la législation applicable peuvent porter plainte au responsable des plaintes.

### **2 - Objectifs**

Le but de la présente politique est de mettre en place un processus gratuit, impartial et équitable de traitement des plaintes dans un délai raisonnable à compter de leur réception.

### **3 - Définitions**

Personne plaignante : personne physique qui dépose une plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes relative aux activités du CPVRL.

Plainte : insatisfaction d'une personne physique, signifiée par écrit, concernant une pratique du CPVRL concernant ses activités.

### **4 - Personnes responsables**

Le Conseil d'administration du CPVRL nomme parmi ses membre deux (2) personnes responsables de l'application de la politique. Ceux-ci deviennent les répondants à l'égard d'une personne plaignante, d'un organisme de réglementation ou de tiers, s'il y a lieu.

## **5 - Procédure de traitement des plaintes**

### **5.1 - Traitement confidentiel de la plainte**

Dans le cadre du traitement des plaintes, le CPVRL s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte sera partagée avec les membres du conseil d'administration du CPVRL qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

### **5.2 - Réception de la plainte**

Toute plainte concernant les activités du CPVRL doit être faite par écrit, adressée aux responsables des plaintes et transmise par courriel à [cpvrl.questions@hotmail.com](mailto:cpvrl.questions@hotmail.com).

Les deux (2) personnes responsables des plaintes doivent accuser réception de la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception.

### **5.3 - Recevabilité d'une plainte**

Une plainte est recevable si :

- elle est formulée par une personne physique;
- elle concerne une insatisfaction relative aux activités du CPVRL;
- elle contient les éléments suivants :
  - nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
  - une description suffisamment précise de la situation problématique;
  - la ou les mesures correctrices souhaitées.

Une plainte n'est pas recevable si elle :

- est anonyme;
- est abusive, frivole ou manifestement faite de mauvaise foi;
- contient des propos à caractère haineux ou diffamatoire;
- ne contient pas les informations et précisions nécessaires à son traitement;
- concerne une insatisfaction relative à un sujet autre que les activités du CPVRL.

Aussi, ne sera pas traitée selon la présente procédure toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du CPVRL et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne physique.

Une plainte formulée en vertu de la présente procédure ne permet pas l'obtention d'un dédommagement pour la personne plaignante.

Les deux (2) personnes responsables des plaintes informent la personne plaignante, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable.

Lorsque la plainte est recevable, les deux (2) personnes responsables des plaintes procèdent au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, ils déterminent si elle est fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

#### **5.4 - Détermination du caractère fondé d'une plainte**

Une plainte est fondée lorsque les deux (2) personnes responsables des plaintes concluent à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou politiques encadrant la gestion des activités du CPVRL.

Les deux (2) personnes responsables des plaintes peuvent alors recommander au Conseil d'administration du CPVRL des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

#### **5.5 - Délai de traitement d'une plainte**

Le traitement doit être effectué dans les 90 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement. Lorsque la plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, les deux (2) personnes responsables des plaintes informent le plaignant des motifs du retard et du délai dans lequel ses conclusions lui seront transmises.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, les deux (2) personnes responsables des plaintes transmettent par écrit leurs conclusions à la personne plaignante. Ils indiquent :

- si la plainte est fondée ou non;
- si elle est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

## **5.6 - Registre des plaintes**

Les deux (2) personnes responsables des plaintes doivent consigner dans le registre des plaintes toute plainte relative aux activités du CPVRL (annexe 1). Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
- date de réception de la plainte;
- conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- description de la plainte;
- démarches entreprises;
- date de réponse à la personne plaignante;
- conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la plainte;
- recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- commentaires.

## Annexe 1 : Registre des plaintes

Nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante	Date de réception de la plainte par les responsables	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la plainte et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de réponse à la personne plaignante	Conclusion du caractère fondé ou non de la plainte	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées