**Exemple d’une procédure de plainte**

La procédure de traitement des plaintes vise à assurer le respect des droits des personnes œuvrant au sein de l’organisme à titre de bénévoles ou des personnes bénéficiaires de ses services. Elle vise également à préserver la qualité des services offerts.

**Elle comporte les étapes suivantes :**

**La réception de la plainte** : La personne qui se sent lésée ou insatisfaite peut exprimer sa plainte à la personne responsable des plaintes de l'organisme, par écrit ou oralement. La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables et informer le plaignant ou la plaignante des recours possibles.

**L'analyse de la plainte** : La personne responsable doit examiner la plainte avec objectivité et impartialité, en tenant compte des faits, des normes et des règles applicables. Elle peut rencontrer le plaignant ou la plaignante, le personnel impliqué et toute autre personne concernée pour recueillir les informations nécessaires.

**La décision sur la plainte** : La personne responsable doit rendre sa décision dans un délai de 45 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Elle doit notifier sa décision au plaignant ou à la plaignante par écrit, en expliquant les motifs et les mesures correctives prises ou proposées, le cas échéant.

**Le suivi de la plainte** : La personne responsable doit assurer le suivi de la mise en œuvre des mesures correctives et vérifier si elles ont permis de résoudre le problème ou d'améliorer la situation. Elle doit également faire part de ses constatations et de ses recommandations à la direction de l'organisme et/ou au conseil d’administration pour prévenir le renouvellement des situations problématiques.

**Voici les étapes à suivre pour déposer une plainte et les recours possibles en cas d'insatisfaction.**

**1.** Exprimer votre insatisfaction auprès de la personne concernée ou de la direction de l'organisme. Vous pouvez le faire verbalement ou par écrit, en précisant les faits, les motifs et les attentes de votre plainte.

**2.** Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser au Conseil d’administration de l'organisme. Le Comité des plaintes du conseil d’administration examinera votre plainte et vous informera des résultats de son enquête dans un délai de 30 jours.

**3.** Si vous n'êtes pas satisfait ou satisfaite de la réponse du Comité des plaintes du conseil d’administration de l'organisme, vous pourriez disposer, dans certains cas, de recours légaux pour faire valoir vos droits.