

## **19. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le CPE La Fourmilière s'est doté d'une politique de traitement des plaintes que vous pouvez consulter sur le site [www.cpelafourmiliere.com](http://www.cpelafourmiliere.com), ou directement au CPE.

**Avant de déposer une plainte**, la personne qui reçoit le plaignant lui suggère, dans une première démarche, de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte avec la personne concernée afin de préserver le lien de confiance.

- Toutes personnes qui désirent porter plainte peuvent le faire, soit par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel.
- Les personnes responsables du traitement de la plainte sont la gestionnaire du CPE ou la directrice d'une des installations.
- La direction du CPE s'engage à informer ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du CPE, auprès de l'organisme ayant juridiction pour traiter sa plainte.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur la recevabilité, le traitement et la conclusion de la plainte (dans les limites de la confidentialité).