

20. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE 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, 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).