



Processus de gestion des plaintes

Au Centre d'activités préscolaires et familiales, nous avons à cœur la satisfaction des familles quant aux services que nous offrons. Afin de permettre à tous de s'exprimer dans le respect et la confidentialité, vous avez la possibilité de le faire via le sondage qui est remis annuellement, à la fin de la session de printemps. Cependant, si votre insatisfaction demande un traitement immédiat, vous êtes invités à suivre notre procédure de gestion des plaintes.

Cette procédure s'adresse aux:

- Parents membres
- Bénévoles
- Partenaires

Sujets possibles de plainte:

Les services reçus ou ceux qui, selon le plaignant, auraient dû être donnés par le Centre d'activités préscolaires et familiales en lien avec sa mission, ses objectifs et sa situation financière.

Vous avez une plainte à formuler, voici la procédure à suivre:

1. Pour une plainte générale, adressez-vous à la directrice, Karine Veilleux. En adressant verbalement votre plainte à la direction, elle peut généralement se résoudre immédiatement.
2. Dans le cas où la plainte concerne la direction, adressez-vous directement au comité de gestion des plaintes siégeant sur le Conseil d'administration (C.A.). Pour ce faire, vous devez remplir un formulaire de plainte que vous trouverez sur le babillard de l'autre côté de la porte à code ou sur notre site internet au www.centreprescolaire.ca/membre.
3. Une fois complété, le formulaire doit être envoyé au comité de gestion des plaintes à l'adresse courriel suivante : plaintescapf@yahoo.ca
4. Le comité a 30 jours, suivant la réception de la plainte, pour informer le plaignant, par écrit, des conclusions auxquelles l'examen de sa plainte a donné lieu.
5. Si la plainte est jugée recevable, l'équipe du Centre d'activités préscolaires et familiales se doit d'apporter les mesures correctives nécessaires, en respectant sa mission, ses objectifs et sa situation financière. Si la plainte est jugée non recevable, le comité de gestion des plaintes en informera le plaignant par écrit.
6. Si la conclusion n'est pas satisfaisante pour le plaignant, il peut poursuivre sa démarche auprès Ministère de la famille et des aînées: 1-877-216-6202.

Le dossier de plainte demeure confidentiel et est traité avec la plus haute discrétion.