

# Procédure pour déposer une plainte

## Les motifs d'une plainte

- Santé sécurité bien-être des enfants
- La qualité des services éducatifs
- La qualité des services administratifs

J'ai une insatisfaction face au service du CPE

Le responsable du traitement des plaintes peut initier

Une situation d'urgence autorise un intervenant à consigner par écrit à la place du plaignant une plainte qui lui aurait été faite verbalement

Concerne directement mon enfant ou moi-même

Ne me concerne pas directement **ou** je ne désire pas déposer une plainte, mais je souhaite malgré tout signaler la situation

**La plainte**

**Le signalement**

**Le constat**

Remplir le formulaire « **Dépôt d'une plainte** » disponible sur Internet à l'adresse [cpe-lespetitscarillons.com/](http://cpe-lespetitscarillons.com/) une version papier est aussi disponible au bureau de la direction ?

Informez la personne responsable du traitement des plaintes verbalement ou **par écrit**. Faut-il un formulaire pour le signalement ?

Analyse de la recevabilité

Possibilité - dépôt plainte  
Pourrait être imprimé ou envoyé directement

Transmettre la plainte à la personne responsable du traitement des plaintes

*Yassine Benkirane, Directeur*  
Courriel: [yassinez2002@yahoo.fr](mailto:yassinez2002@yahoo.fr)  
*Ou (pour les versions papier) ??*

Si la plainte ou le signalement porte sur la direction générale, transmettre le formulaire ou l'information au C.A. à l'adresse:

[ca.cpelespetitscarillons@gmail.com](mailto:ca.cpelespetitscarillons@gmail.com)  
*Ou (pour les versions papier) ??*

Ouverture d'un dossier d'intervention

Un dossier de plaintes sera ouvert

Un avis de réception est envoyé dans les 5 jours ouvrables suivants

La plainte sera traitée dans un délai de 45 jours (calendrier)

Analyse de la recevabilité

Analyse de la situation

Décision