



**Je suis un visiteur, un proche, un
aidant ou un professionnel externe**
J'ai une plainte ou une réclamation



Qu'est-ce qu'une plainte et une réclamation ?

Une réclamation

C'est un mécontentement concernant le respect des droits des personnes accompagnées, la qualité de leur accompagnement et/ou les services proposés par l'établissement/service et/ou l'association.



Une plainte

C'est un mécontentement plus formel ou grave, pouvant aller jusqu'à une démarche juridique.



Comment déclarer une plainte ou une réclamation ?

Dès que je constate une situation relevant d'une plainte ou d'une réclamation :

Je remplis le formulaire dédié aux plaintes et aux réclamations, disponible dans chaque établissement ou service, puis je le remets à un professionnel.



Je décris ma plainte ou ma réclamation à un professionnel, par téléphone, par mail ou en personne.



Ma plainte ou ma réclamation fera l'objet d'un accusé de réception, oral ou écrit.

Quelle est la suite de ma plainte ou ma réclamation ?

Le professionnel que j'ai eu, saisit ma plainte ou ma réclamation dans le logiciel interne de l'association.



Ma plainte ou ma réclamation sera analysée et traitée en équipe afin de comprendre ce qui s'est passé et de mettre en place des actions correctives.



Une réponse m'est communiquée, par oral ou par écrit, concernant les actions mises en œuvre suite à ma plainte ou réclamation.