

FICHE D'INFORMATION

AUX PERSONNES ACCOMPAGNEES

L'INSTRUCTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS



Toutes vos plaintes et réclamations sont prises en compte par la structure qui vous accompagne.

Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes et réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour nous permettre d'améliorer notre service rendu.

Les différentes étapes :

1. **Vous vous exprimer par oral** : il est souhaitable que vous puissiez exprimer tout mécontentement ou tout grief aux professionnels qui vous accompagnent au quotidien.
2. **Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit** : vous pouvez écrire à la direction de la structure qui vous accompagne ou demander que votre plainte soit consignée par écrit ;
3. **Vous recevez une réponse** : toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction qui les consigne dans un registre. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations supplémentaires.
4. **Vous pouvez être mis en relation avec une personne qualifiée** : dans cette première réponse de la direction, il pourra vous être précisé, si vous le souhaitez, que vous pouvez demander à avoir un entretien avec une personne qualifiée. La personne qualifiée vous aide à faire valoir vos droits, et assure un rôle de médiation entre la structure et vous-même.
5. **Vous pouvez être invité à rencontrer la direction** : une rencontre avec la direction pour revenir et détailler les faits peut vous être proposée.
6. **Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamations sous un mois.**