APAJH Ardennes Solidarité - Laïcité - Citoyenneté Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés IME Les Sapins SESSAD des Rièzes et des Sarts UEMA	**PROCEDURE INSTITUTIONNELLE : RECLAMATIONS ET PLAINTES**	
Auteur : Direction N° de version : 1	Date de création : Mars 2023	Date de modification :

Sommaire

Paragraphe	Titre	N° de page
1	Définitions	2
2	Communication sur les moyens à disposition	2
3	Collecte des réclamations et plaintes	2
4	Réponses aux réclamations et plaintes	2
5	Exploitation, suivi, analyse et amélioration du système de gestion des réclamations et plaintes	2

REDACTEUR	VERIFICATEURS	APPROBATEURS
Nom : BERNARD Jérémy **Fonction :** Responsable qualité	**Noms :** DANDUMONT Sophie **Fonction :** Directrice adjointe	**Noms :** DUCARMES Nicolas **Fonctions :** Directeur

1) Définitions :

Cette procédure a pour objectif de définir la procédure institutionnelle dans la prise en compte des réclamations et plaintes.
Elle propose un processus décrivant les étapes du traitement des réclamations et des plaintes.

Réclamation et plainte : C'est l'expression d'une insatisfaction sous toutes ses formes : remarques, suggestions et avis à l'oral ou à l'écrit.

2) Communication sur les moyens à disposition :

- Par courrier : à l'attention du comité bientraitance
- Par mail à l'adresse : reclamationetplainte@apajh08.fr
- Par téléphone ou par oral en s'adressant à MME VAUTIER, référente bientraitance
- Par le biais du CVS, à l'adresse mail : cvs@apajh08.fr
- Au sein de l'établissement, il existe deux boites à idées qui peuvent recevoir les réclamations et les plaintes. Elles sont positionnées dans l'accueil du bâtiment administratif et l'autre dans le hall du réfectoire.

3) Collecte des réclamations et plaintes :

Toutes les réclamations et plaintes reçues par courrier, mail, téléphone et voix orale seront transmises à MME VAUTIER, référente bientraitance.
Le relevé des boites à idée est fait le 1er mercredi de chaque mois.

4) Réponses aux réclamations et plaintes :

Dans un délai de 10 jours après la réception de la réclamation ou plainte, une réponse sera apportée au déclarant.
Toute réponse apportée, sera validé en amont par la direction et un échange pluriprofessionnel pourra être organisé afin de répondre à la réclamation ou plainte.

5) Exploitation, suivi, analyse et amélioration du système de gestion des réclamations et plaintes :

Le bilan des réponses apportées et les actions correctives aux réclamations et plaintes seront présentées à chaque réunion du CVS et du comité bientraitance.