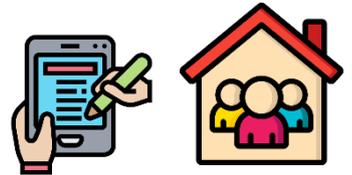


# CIRCUIT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

## 1 RESIDENT, ENTOURAGE, PERSONNES EXTERIEURES



- Rédaction de la plainte/réclamation grâce au formulaire disponible à l'accueil ou sur le site internet.
- Remise du formulaire dans la boîte aux lettres dédiées (à l'entrée des bureaux administratifs ou par mail ([direction@le-sandron.fr](mailto:direction@le-sandron.fr))).

## RECEPTION ET ENREGISTREMENT

2



- Une fois le formulaire reçu, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 7 jours.
- Enregistrement dans le registre des plaintes et réclamations dans le bureau de la Direction.

## 3 GESTION DE LA PLAINTE



- L'équipe de Direction sollicite les professionnels concernés et prend connaissance/recherche tous les éléments nécessaires.
- Réflexion commune autour de la problématique soulevée.
- Possibilité de convier le plaignant aux échanges.

## REPONSE A LA PLAINTE

4



- Réponse écrite au plaignant dans un délai de 30 jours après l'analyse pluriprofessionnelle et possibilité de recours.
- Mise à jour du dossier de suivi des plaintes et réclamations.
- Clôture et archivage du dossier.