



YONNE



# LE CAHIER DE RECLAMATIONS

---

Le cahier des charges de l'agrément et de l'autorisation impose au service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) **le traitement des réclamations orales et écrites** en provenance de leurs clients.

Cela se fait le plus souvent par le biais d'un cahier de réclamations prévu à cet effet.

## Traitement de la réclamation du client

- Il s'agit ici de répondre à un litige apparu entre la structure et le bénéficiaire lié au contenu ou à l'exécution du contrat de prestation
- La structure dit disposer d'une procédure permettant :
  1. **d'identifier** les mécontentements du client
  2. **d'apporter** une solution à chaque situation
  3. **de garder une trace** de tous les événements rencontrés



### A noter :

Dans l'hypothèse où le client n'est pas satisfait de la réponse, il a la possibilité de faire appel à **la médiation conventionnelle** (qui ne peut toutefois intervenir que dans un second temps).

## Le cahier de réclamation

Il peut prendre différentes formes, mais le plus simple est peut-être de le constituer sous forme d'un classeur renfermant dans une pochette plastique le descriptif de la réclamation et sa réponse avec en PJ les documents (courrier de réclamation, de réponse, ...).

PJ : réponse de l'Association

PJ : courrier de réclamation

Par exemple,  
le fils du bénéficiaire

## RECLAMATION

Moyen (donc oralement en cas de visite)

UNA .....

<b>DATE :</b>	Nom du bénéficiaire	par : - téléphone - courrier - mail - visite asso. - vsite dom.					
<b>FORMULE PAR :</b>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>BENEFICIAIRE :</b>							

## Descriptif de la réclamation :

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Qui répond et par quel moyen (courrier,  
téléphone, visite, ...) ?

Auprès de qui l'information circule-t-elle dans la  
structure ?

## SUITES DONNES

DATE	Par	Moyen	Descriptif action	Pers. informées	Moyen
xx /xx/xx	Mme ...	Courrier	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Mme ....	Oralement