

Procédure de plainte et ou réclamation – Résidence autonomie Pringis

1. Objet

Cette procédure a pour objectif de permettre aux résidents, leurs proches ou toute personne concernée de signaler un mécontentement, un dysfonctionnement ou toute situation jugée non conforme aux valeurs de la Résidence Autonomie Pringis. Les plaintes et réclamations peuvent concerner des sujets médicaux, organisationnels, administratifs ou autres.

2. Dépôt d'une plainte ou réclamation

Toute personne souhaitant signaler une situation peut utiliser le **formulaire dédié**, disponible :

- À l'entrée de l'établissement,
- Sur le site internet de la Ville,
- Auprès de Josiane (ou de sa remplaçante).

Le formulaire complété peut être :

- Envoyé par mail à **mairie@sauveterre-de-guyenne.fr**,
- Déposé dans la boîte aux lettres située à l'entrée de la Résidence Autonomie ou à la mairie de Sauveterre-de-Guyenne.

3. Contenu du formulaire

Le formulaire doit préciser :

- Le type de grief (médical, organisationnel, administratif, etc.),
- Le niveau de gravité (certaines plaintes peuvent nécessiter une action corrective immédiate),
- Les informations nécessaires permettant à la gouvernance d'évaluer la situation.

4. Traitement de la plainte

1. **Examen initial** : La direction analyse la plainte et détermine si un complément d'information est nécessaire.
2. **Recueil d'informations** : Le ou les responsables des services concernés sont sollicités pour fournir des explications.
3. **Rencontre éventuelle** : Une rencontre avec le ou les plaignants peut être organisée pour clarifier la situation.

Le suivi est assuré par la gouvernance de la Résidence Autonomie. Le **Conseil de la Vie Sociale** est informé et participe au suivi des plaintes et réclamations lors de ses réunions.

5. Réponse au plaignant

À l'issue de l'analyse, un courrier est rédigé par le Président du CCAS (ou de la Vice-Présidente) à destination du plaignant, sur la base des éléments recueillis, **au plus tard dans le mois suivant la réception de la plainte**. Si une rencontre a eu lieu, un compte rendu écrit sera également établi.

6. Suivi et amélioration

Toutes les plaintes et réclamations font l'objet d'un suivi afin :

- D'identifier les dysfonctionnements éventuels,
- Le cas échéant, de mettre en place des actions correctives,
- D'améliorer la qualité de vie et le fonctionnement de la Résidence Autonomie Pringis.