

---

## Procédure de traitement des réclamations

---

Cette procédure de traitement des réclamations a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de traitement et de gestion des réclamations émises par les parties prenantes (bénéficiaires, proches aidant, intervenants ou tout autre partenaire) à la connaissance de la structure d'aide à domicile MAJORDOME.

### 1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc à l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service rendu.

Ne sont pas considéré comme des réclamations : une demande de service ou de prestation, une demande d'information ou de clarification, les suggestions, les retours d'expérience formulés sans caractère de plainte.

### 2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des services et interventions à domicile proposés par MAJORDOME, ainsi qu'à toutes les parties prenantes de l'activité :

- bénéficiaires et leurs familles,
- intervenants à domicile,
- partenaires institutionnels, prescripteurs ou financeurs,
- tout tiers directement concerné par les prestations.

### 3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 09.84.59.99.35 ou écrite (SMS, message Whatsapp, mail,) cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible sur le site internet ou sur demande directe par mail faite à MAJORDOME [[contact@majordome-sap.fr](mailto:contact@majordome-sap.fr)], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : MAJORDOME – 22 Chemin des Montquartiers 92130 Issy-les-Moulineaux.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

#### **4. Description du processus**

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Réceptionner et enregistrer la réclamation
- Analyser le contenu et, si nécessaire, demander les informations complémentaires au réclamant
- Traiter la réclamation dans les délais les plus rapides
- Mettre en place des actions correctives en cas de dysfonctionnement
- Veiller à la satisfaction du réclamant en conséquence

#### **5. Enregistrement et traitement de la réclamation**

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations pour une traçabilité.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Date de réception
- Nom et prénom
- Moyen de contact
- Objet
- Description de la réclamation
- Pièce jointe
- Action corrective
- Responsable de l'action
- Ressource nécessaire
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du réclamant)
- Date de réponse au « Réclamant »
- Statut de la réclamation

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du réclamant sur le formulaire de réclamation
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant »
- La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations, en conformité avec le RGPD.