



# La Maison Inclusive

**CINCLUS, centre administratif,**  
53, avenue de la Martheline,  
Marseille 09.

## Procédure de traitement des réclamations

Cinclus à domicile

### 1. Objectifs de la procédure

La présente procédure a pour objectif de :

- Garantir à chaque bénéficiaire, aidant ou représentant légal la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou une réclamation.
- Assurer un **traitement équitable, transparent et rapide** des réclamations.
- Améliorer en continu la qualité des services proposés par Cinclus à domicile.
- Prévenir la réapparition de situations insatisfaisantes.

#### CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : [maison@cinclus.fr](mailto:maison@cinclus.fr)

Site internet : [www.cinclus.fr](http://www.cinclus.fr)



## 2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute réclamation relative :

- À la qualité des prestations réalisées,
- Au comportement ou à la posture professionnelle d'un intervenant,
- À l'organisation des interventions (horaires, continuité, remplacements),
- À la communication avec l'association,
- À la facturation ou aux aspects administratifs.

Elle concerne :

- Les bénéficiaires,
- Les familles ou aidants,
- Les représentants légaux.

---

## 3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est définie comme **l'expression d'un mécontentement** portant sur un service rendu ou sur l'organisation de celui-ci, qu'elle soit formulée oralement ou par écrit.

---

## 4. Modalités de dépôt d'une réclamation

Une réclamation peut être formulée par les moyens suivants :

- **Oralement** : auprès du coordinateur ou du référent de l'association,
- **Par écrit** :
  - par courriel,
  - par courrier postal,
  - via le formulaire de contact du site internet de Cinclus à domicile.

### CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : [maison@cinclus.fr](mailto:maison@cinclus.fr)

Site internet : [www.cinclus.fr](http://www.cinclus.fr)



Les coordonnées utiles sont communiquées dans le livret d'accueil et sur le site internet.

---

## 5. Enregistrement de la réclamation

Toute réclamation fait l'objet :

- D'un **enregistrement systématique** dans un registre des réclamations,
- D'une mention de la date de réception,
- De l'identification de l'objet de la réclamation,
- Du mode de transmission utilisé.

---

## 6. Accusé de réception

- Un **accusé de réception** est adressé au réclamant dans un délai maximum de **5 jours ouvrés**.
- Il confirme la prise en compte de la réclamation et précise les étapes de traitement.

---

## 7. Analyse et traitement de la réclamation

Le traitement comprend :

1. **Analyse des faits**
  - Recueil des éléments auprès des parties concernées,
  - Vérification des documents et plannings si nécessaire.
2. **Évaluation de la situation**
  - Identification des causes (organisationnelles, relationnelles, techniques),
  - Appréciation de la gravité et de l'impact.

### 3. Mise en œuvre des actions correctives

- Ajustement de l'organisation,
- Rappel ou accompagnement de l'intervenant,
- Modification des modalités d'intervention si nécessaire.

---

## 8. Réponse au réclamant

- Une **réponse motivée** est apportée dans un délai maximal de **15 jours ouvrés** à compter de la réception de la réclamation.
- Cette réponse précise :
  - Les conclusions de l'analyse,
  - Les actions correctives mises en place ou envisagées,
  - Les suites éventuelles proposées.

---

## 9. Suivi et amélioration continue

- Les réclamations sont analysées périodiquement afin d'identifier des axes d'amélioration.
- Elles alimentent la démarche qualité et les ajustements organisationnels de Cinclus à domicile.
- Les enseignements tirés peuvent conduire à la mise à jour des procédures internes.

---

## 10. Recours externe

En cas de désaccord persistant ou si la réponse apportée n'est pas jugée satisfaisante, le bénéficiaire est informé de la possibilité de saisir les organismes compétents (autorités de contrôle, médiation, défense des usagers).

### CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : [maison@cinclus.fr](mailto:maison@cinclus.fr)

Site internet : [www.cinclus.fr](http://www.cinclus.fr)



## 11. Engagement de Cinclus à domicile

Cinclus à domicile s'engage à :

- Traiter chaque réclamation avec **écoute, respect et impartialité**,
- Ne pratiquer aucune mesure défavorable à l'encontre d'un bénéficiaire ayant formulé une réclamation,
- Faire de chaque retour une opportunité d'amélioration au service de la qualité de l'accompagnement.



**CINCLUS - Président**  
Stéphane Grassi

### CINCLUS

35 Rte des 3 Lucs à la Valentine, Marseille 12

Tél : 07 813 089 13

Courriel : [maison@cinclus.fr](mailto:maison@cinclus.fr)

Site internet : [www.cinclus.fr](http://www.cinclus.fr)

