



ACCUEIL MILLAU-SEGUR

Une plateforme de services dédiée à l'Enfance et aux familles

Maison d'enfants à caractère social

Association régie par la loi de 1901

PROCEDURE DE RÉCLAMATION

(Pour les personnes accueillies)

29/07/2025

Dans le cas d'un désaccord ou d'un mécontentement concernant les conditions de votre accompagnement, une décision au sujet de votre accompagnement ou la rédaction d'observations de votre accompagnement, vous avez la possibilité de faire une réclamation.

Pour enregistrer votre réclamation, vous devrez suivre les étapes suivantes :

- **Dans un premier temps :**
 - Vous devrez présenter oralement, l'objet de votre réclamation à un membre de l'équipe éducative, à la psychologue du service, au responsable ou le cas échéant, à la Direction.
 - Vous devrez rédiger un courrier décrivant l'objet de votre réclamation à l'attention du (de la) responsable du service ou de la Direction.
 - Vous avez la possibilité de déposer votre courrier dans la boîte à réclamations présente sur le service, en conservant l'anonymat.

- **Dans un second temps :**
 - Dans les 24h suivantes, le (ou la) responsable du service vous transmettra un courrier accusant réception de votre réclamation.
 - Vous serez ensuite reçu(e) dans le cadre d'un entretien par le (ou la) responsable du service pour enregistrer votre réclamation.

- **Dans un troisième temps :**
 - Votre réclamation sera présentée en réunion d'équipe éducative et en réunion d'équipe de Direction pour analyser les causes et définir des actions correctives.
 - Vous serez alors informée par le (la) responsable du service des décisions et des suites à donner à votre réclamation, dans le cadre d'un entretien et par courrier.