



**Comment je fais une plainte  
ou une réclamation  
sur mon établissement.**



## J'ai un problème avec mon établissement

Je ne suis pas content de mon établissement.

Par exemple :



- une personne m'insulte
- l'établissement est en mauvais état
- il n'y a pas assez à manger
- les professionnels décident à ma place...

Je peux faire une **plainte**  
ou une **réclamation**.



## **Je fais une plainte pour un problème grave.**

La plainte doit être écrite.

Je dois mettre mon nom et mon prénom.

Je dois expliquer le problème.

L'établissement va vérifier le problème.



## **Je fais une réclamation quand je veux des explications.**

La réclamation montre  
que je ne suis pas content.

Ma réclamation peut donner des idées  
pour améliorer l'établissement.



## A quoi sert ma plainte ou ma réclamation ?

Ma plainte sert à :

- encourager les personnes accompagnées à dire ce qu'elles pensent.
- montrer les problèmes de l'établissement.

## Comment je fais une plainte ou une réclamation ?

**J'envoie une lettre ou un e-mail :**



- au directeur de l'établissement
- au représentant de l'association dans l'établissement.



## Que se passe-t-il avec ma plainte ?

L'établissement reçoit ma plainte  
ou ma réclamation.

Il doit m'envoyer une confirmation par écrit.  
Il m'envoie la confirmation par lettre  
ou par e-mail.



L'établissement a 8 jours pour envoyer la confirmation.

L'établissement regarde ma demande.  
Je reçois une 2 réponse  
pour ma plainte ou ma réclamation.



**Je suis d'accord avec la réponse.**



La plainte est finie.



**Je n'ai pas de réponse ou  
je ne suis pas d'accord avec la réponse**



J'envoie ma plainte à :

- [reclamations@avenirapei.org](mailto:reclamations@avenirapei.org)
- **sur le site Internet d'Avenir Apei**

Ma plainte est reçue par :

- la directrice des services aux personnes
- la directrice générale
- le président de l'association



Je reçois une confirmation  
par lettre ou par e-mail.

Je reçois une 2<sup>ème</sup> réponse  
pour ma plainte ou ma réclamation.

**Je suis d'accord avec la réponse.**



La plainte est finie.



## Je ne suis pas d'accord avec la réponse



J'ai un rendez-vous avec la personne  
qui s'occupe de ma plainte.

Je reçois une autre réponse.

Tant que je ne suis pas d'accord avec la réponse,  
la plainte n'est pas finie.

Pour régler le problème,  
il est possible de demander l'aide :

- d'autres directeurs
- du président de l'association
- **d'un médiateur**



**Le médiateur** écoute ma réclamation  
et la réponse de l'établissement.

Il trouve une solution pour régler le problème.

Le médiateur peut être  
une personne de l'association  
ou une personne de l'extérieur.



Tous les échanges doivent être écrits.  
Ils doivent être gardés dans un dossier.





*Au cœur du handicap,  
un projet d'avenir*