

## LA GESTION AU QUOTIDIEN

# Les réclamations : les bonnes pratiques

*La réclamation est l'expression d'une insatisfaction du résident qu'il attribue au gestionnaire et qu'il demande de traiter. Les réclamations nécessitent une réponse et/ou une intervention technique. Les réclamations constituent une source d'information sur l'insatisfaction des résidents relative à leurs conditions de logement.*

### BONNES PRATIQUES

- Informer les résidents des différents moyens pour faire une réclamation
- Toute réclamation concernant des réparations donne lieu à un accusé de réception/un courrier de réponse pour informer des modalités de traitement
- Il existe une procédure de traitement des réclamations garantissant leur traçabilité
- Les réponses concrètes sont apportées dans des délais appropriés