

PROCÉDURE RELATIVE AU RECUEIL ET AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMMATIONS

PR-PA- 1

Version : 1

Date : 02 Novembre 2023

1/9

Sommaire

1. Objet
2. Domaine d'application
3. Définition
4. Description
5. Motifs
6. Gestion
7. Process
8. Documents Associés
9. Contrôle Interne
10. Composition des Instances

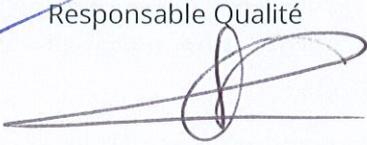
Rédigée par

Pascale NEVEU
Directrice Générale



Vérifiée par

Emilie ROY
Directrice Générale Adjointe
Responsable Qualité



Vérifiée par

Hervé BELLEVILLE
Réfèrent Systèmes
d'Information,
Procédures,
Protection des
Données



1. Objet

La procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des plaintes et réclamations portées par écrit à la connaissance de la Cellule Qualité de l'Apleat Acep.

Les membres de la Cellule Qualité sont les garants de l'application du présent dispositif de gestion des plaintes et réclamations.

2. Domaine d'application

Cette procédure, s'applique aux personnes accompagnées, entourage, dénommées ci-après « personnes accueillies ».

3. Définition

« Une plainte ou réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

C'est donc une déclaration actant le mécontentement d'une personne accueillie.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une plainte ou réclamation.

4. Description

Si une personne accueillie manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement via un formulaire (cf. annexe 1) adressé par mail (où à défaut par courrier) à l'attention de la direction de l'Association.

Chaque plainte et réclamation envoyée est consignée sur l'outil de gestion support (registre des réclamations). L'outil support permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et la Cellule Qualité « réclamations ».

Le « réclamant » est averti des modalités de gestion de sa plainte ou réclamation, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, tel que la personne qualifiée ou prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la plainte ou réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

La gestion rapide et efficace de la plainte ou réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les plaintes et réclamations réceptionnées sur l'outil support en place à la date de la plainte ou réclamation
- Traiter la plainte ou réclamation dans les délais

- S'assurer de la satisfaction du réclamant
- Déployer des actions correctives si besoin
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux plaintes et réclamations pour améliorer les dispositifs

Cette procédure de gestion de la plainte ou réclamation est disponible sur le site internet de l'Association <https://apleat-acep.com/>

5. Motifs

Les motifs susceptibles de générer une plainte ou réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de soin et d'accompagnement que sur l'ensemble des éléments y afférents que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des personnes accueillies. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation.

6. Gestion

Les plaintes et réclamations adressées par les personnes accueillies ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité (Cellule Qualité).

Les plaintes et réclamations sont tenues à disposition des membres de la Direction de l'Association pour consultation et action si besoin.

Est mis en place :

- Une gestion centralisée
- Un outil d'enregistrement et d'exploitation des statistiques
- Une procédure précisant l'organisation de cette gestion, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs
- Une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche

7. Process

a. Formulation d'une réclamation

Les plaintes et réclamations sont exprimées par écrit via un formulaire. Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail du siège administration@apleat-acep.com (ou à défaut par courrier Services Généraux, 27 rue des Grands Champs, 45000 Orléans) pour transmission à la Direction de l'Association.

b. Dépôt de la plainte ou réclamation

Il sera adressé au « réclamant » un mail (ou à défaut un courrier), dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception de sa plainte ainsi que les délais de gestion.

c. Réception de la plainte ou réclamation

Lorsqu'une plainte ou réclamation est reçue, un membre de la cellule Qualité « réclamations » l'enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) dans le registre des plaintes ou réclamations de l'Association.

Si un/une professionnel(le) est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par mail par la cellule Qualité « réclamations ». Il est demandé au professionnel mis(e) en cause d'adresser à la cellule Qualité « réclamations » un mail d'accusé réception dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Dans le cas où la plainte ou réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, la direction de l'Association s'engage à justifier par écrit les motifs du retard et d'apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d'améliorer le dispositif mis en place.

d. Evaluer et déterminer la recevabilité et le niveau de priorité

Une plainte ou réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la plainte ou réclamation ;
- Les faits concernent une prestation de l'Association, ses process, ses équipes ou ses prestataires ;
- L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au « Réclamant ».

Le niveau de priorité est déterminé par les critères suivants :

- Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers ;
- Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
- Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

La cellule Qualité « réclamations » s'engage à traiter une plainte et réclamation recevable classée au niveau « élevé » dans un délai de 10 jours suivant sa réception et celles relevant des niveaux « moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception.

Contenu

Toute plainte ou réclamation doit faire l'objet d'un formulaire et doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte ou réclamation ;
- Les nom, prénom, adresse mail (ou à défaut l'adresse postale) et numéro de téléphone du « Réclamant » ;
- La désignation du dispositif concerné ;
- L'objet précis de la plainte ou réclamation ;
- La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ;
- Les attentes du « Réclamant ».

Le « Réclamant » pourra joindre à sa plainte ou réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

Un formulaire de plainte et réclamation est disponible sur le site de l'Apleat Acep.

e. Informations figurant dans le registre des plaintes ou réclamations

Les éléments figurant dans l'outil sont :

- Numéro de la plainte ou réclamation
- Date de réception
- Catégorie concernée
- Emetteur (personne accueillie)
- Nom du « Réclamant »
- Objet
- Description de la plainte ou réclamation / Identification des manquements
- Niveau de priorité
- Nature des actions entreprises à l'instant T (avec dates à préciser)
- Suivi assuré par un des référents de la cellule qualité Réclamation
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative)
- Date de réponse au « Réclamant »
- Contestation de la décision.

La plainte ou réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante ».

f. Analyse de la plainte ou réclamation

La cellule Qualité « réclamations » est tenue à la confidentialité des informations qui lui sont exposées. Le partage d'informations à caractère personnel du « Réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

Dans le cas où un membre de la cellule Qualité « réclamations » est nommément désigné dans la plainte ou réclamation écrite, cette dernière sera traitée par la Direction, et ce, afin de préserver l'équité de traitement et permettre qu'elle relève d'une personne n'ayant pas été impliquée par la plainte ou réclamation et n'ayant aucun lien avec le « Réclamant ».

Cette mesure permet de préserver l'impartialité et l'objectivité nécessaire à la prise en compte de la plainte ou réclamation tout au long de sa gestion.

Lors de la gestion de la plainte ou réclamation, la cellule Qualité « réclamations » pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance.

g. Communication de la décision au réclamant

L'Association informera le « Réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la plainte ou réclamation qu'il aura formulée.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des recherches, et les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la plainte ou réclamation de niveau « élevé » et de 30 jours ouvrés pour les niveaux « moyen » et « faible ».

Si le « Réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la plainte ou réclamation est considérée comme traitée et close.

Le « Réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

h. Clôture de la plainte ou réclamation

A l'issue de la gestion de la plainte ou réclamation, l'ensemble des preuves et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place du traitement de la plainte ou réclamation, sont conservés dans le registre des plaintes ou réclamations pour une durée de cinq ans par l'Association.

3. Documents associés

- Formulaire de plaintes et réclamations
- Registre des plaintes et réclamations

4. Contrôle interne

Un rapport annuel est réalisé et présenté à la Commission Qualité de l'Apleat Acep pour les Orientations Générales de l'Association sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur gestion.

5. Composition des Instances

Commission Qualité :

Administrateurs

Claire BOTTE Présidente, Dominique GOUGEON Secrétaire, Guilaine BONNIN GABRIEL Secrétaire Adjointe

Direction Générale

Pascale NEVEU Directrice Générale

Cellule Qualité réclamation :

Emilie ROY Directrice Générale Adjointe – Responsable de la Qualité, Elodie LAMBERT Référente Qualité, Hervé BELLEVILLE Référent Systèmes d'Information, des Procédures et de la Protection des Données

ANNEXES

Documents Associés

- Formulaire de plainte et réclamation
 - Registre de plainte et réclamation
-

FORMULAIRE DE PLAINTE & RECLAMATION



Merci de nous envoyer les détails de l'incident que vous souhaitez rapporter.
Notre Cellule Qualité va analyser votre demande et prendre les mesures adéquates pour que cet incident ne se reproduise plus.

Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail du siège administration@apleat-acep.com pour transmission à la Direction de l'Association.

Date de dépôt de plainte

Nom – Prénom

Mail

Adresse

Date de l'incident

Lieu de l'incident

Détails de la plainte

Démarches souhaitées

Suggérez des mesures à prendre pour que l'incident ne se reproduise plus

Votre signature

En signant, vous déclarez que toutes les informations saisies sont vraies et fiables.

