

	Domaine : Démarche Qualité et gestion des risques	PEPSMB QUAL P04 Version 01
	Recueil et traitement des plaintes, réclamations et satisfaction	Page 1 sur 6

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION								
La présente procédure décrit les modalités et l'organisation relatives au recueil, traitement et analyse des plaintes et réclamations des bénéficiaires et leurs familles ou toutes personnes externes L'objectif est de : • Garantir la satisfaction des personnes accompagnées et l'amélioration continue des services • Prévenir la maltraitance et améliorer les pratiques professionnelles • Favoriser l'expression des personnes accompagnées • Organiser la participation de l'ensemble des salariés à l'amélioration continue des pratiques professionnelles • Mettre en place des procédures et actions d'amélioration pour éviter que l'évènement ne se reproduise ou en limiter les conséquences								
2. DIFFUSION / DESTINATAIRES								
☒ Ensemble des salariés Cette procédure est communiquée via le livret d'accueil, les réunions d'information, le CVS, des affichages, l'intranet, dans le bilan annuel et lors de formations continues								
Mise à jour du de la procédure : <table border="1"> <thead> <tr> <th>Version</th> <th>Date</th> <th>Nature de la modification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>16/12/2025</td> <td>Création</td> </tr> </tbody> </table>			Version	Date	Nature de la modification	01	16/12/2025	Création
Version	Date	Nature de la modification						
01	16/12/2025	Création						
3. DEFINITIONS ET MOTS CLES								
Les plaintes et les réclamations englobent toute expression d'insatisfaction, remarque, suggestion ou avis formulé par l'utilisateur. Elles peuvent prendre différentes formes des appels téléphoniques, des visites, des courriers électroniques. Elles représentent avant tout un droit fondamental pour les personnes accompagnées. Elles constituent un moyen d'exprimer leur mécontentement, de faire valoir leurs attentes et de participer activement à l'évolution des services qui leur sont proposés. <u>Plainte</u> : Expression d'une insatisfaction grave ou répétée concernant une atteinte aux droits, à la sécurité ou au respect de la personne. <u>Réclamation</u> : Remarque ou critique formulée sur le fonctionnement, l'organisation ou un fait ponctuel. <u>Satisfaction</u> : Remarque ou critique positive formulée sur le service rendu. MOTS CLES Bientraitance, maltraitance, plainte, réclamation								

CIRCUIT DE VALIDATION DE LA PROCEDURE			
Rédaction : Direction établissement	Vérification :	Validation : Directeur général	Approbateur : Resp qualité

	Domaine : Démarche Qualité et gestion des risques	PEPSMB QUAL P04 Version 01
	Recueil et traitement des plaintes, réclamations et satisfaction	Page 2 sur 6

4. RESPONSABILITES

Toute personne extérieure ou concernée par les services rendus (Représentant légaux, tuteurs, curateurs, personnes accompagnées, membre de la famille ou proches, intervenant extérieurs, libéraux, partenaires) peut émettre une plainte ou réclamation via le formulaire PEPSMB QUAL F19 ou à l'oral s'il n'est pas en mesure de compléter le formulaire.

Le service qualité et le personnel d'accueil enregistrent les plaintes et réclamations.

La direction évalue et analyse les plaintes et réclamations et traitent avec les chefs de service et répond au plaignant

La cellule qualité, bientraitance et éthique est chargée du suivi et s'assure de l'exploitation des plaintes et réclamations pour en tirer les enseignements et capitaliser l'expérience au niveau associatif.

5. DOCUMENTS ASSOCIES

- PEPSMB QUAL F19 : Formulaire Plaintes et Réclamations et Satisfaction à l'attention des tuteurs, familles et intervenants libéraux
- Loi 2002-2
- Charte des droit et liberté de la personne accueillie
- Guide ministériel 2005 sur les plaintes et réclamations
- Référentiel HAS 2023 :

Critère 3.12.1 « L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. » (Critère impératif)

Critère 3.12.2 « L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. » (Critère impératif)

Critère 3.12.3 « Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. » (Critère impératif)

6. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

6.1 Logigramme /schéma d'organisation en cas de survenue d'un évènement indésirable

	Domaine : Démarche Qualité et gestion des risques	PEPSMB QUAL P04 Version 01
	Recueil et traitement des plaintes, réclamations et satisfaction	Page 3 sur 6

QUI	QUOI	DOCUMENTS ASSOCIES
Bénéficiaires / RL, intervenant extérieur	Emission d'une plainte ou réclamation	Formulaire PEPSMB QUAL F19
Qualité	➊ Enregistrement de la plainte, réclamation et envoi AR sous 8j	Ageval
Direction	➋ Evaluation des plaintes, réclamations et satisfaction sous 8j	
Responsable de service	➌ Traitement : analyse des causes	
N+1	Non Mesures immédiates satisfaisantes Oui	
N+1 CVS	➍ Analyse / Enquête	
Directeur / DG	Réponse sous 30j : plan d'action corrective et préventive	
Cellule qualité, bientraitance et éthique, CVS	➎ Mise en œuvre et Evaluation des actions menées, capitaliser et exploiter Clôture	

	Domaine : Démarche Qualité et gestion des risques	PEPSMB QUAL P04 Version 01
	Recueil et traitement des plaintes, réclamations et satisfaction	Page 4 sur 6

6.2 Détail des étapes

Plaintes ou réclamations écrites : Elles sont formulées par courrier postal au moyen du formulaire PEPSMB QUAL F19 communiqué dans le livret d'accueil ou par mail à : reclamations@pepsmb.fr.

Plaintes ou réclamations orales : elles sont exprimées directement par la personne accompagnée ou un proche auprès du personnel. Le professionnel doit ensuite proposer de renseigner le formulaire PEPSMB QUAL F19 qu'il transmettra à reclamations@pepsmb.fr.

Pour encourager l'expression des réclamations, **la confidentialité des démarches doit être strictement garantie**. Les personnes accompagnées doivent se sentir en sécurité lorsqu'elles expriment une insatisfaction, sans crainte de conséquences négatives.

❶ Réception et enregistrement d'une plainte ou réclamation

Les personnes accompagnées peuvent exprimer leurs plaintes / réclamations à toutes les catégories de professionnels. Tout personnel recevant une plainte doit faire preuve d'écoute active et de neutralité pour entretenir une relation de confiance et de transparence entre les personnes et les professionnels. Les membres du personnel doivent les faire remonter par le formulaire transmis à reclamations@pepsmb.fr. Elle peut être anonymisée.

Dès qu'une plainte, réclamation, satisfaction est formulée, un dossier est systématiquement créé sur Ageval afin d'assurer sa traçabilité et de faciliter son suivi.

Selon la nature du problème, un échange avec la personne accompagnée et son représentant légal peut être organisé pour mieux comprendre les attentes et proposer des solutions adaptées.

Note : L'enregistrement de la plainte ou réclamation est réalisé sous 8j après réception ainsi que l'envoi d'un AR au plaignant.

❷ Evaluation des plaintes, réclamations et satisfaction et analyse

Toutes les plaintes, réclamations et satisfactions sont centralisées sur Ageval et transmises à la direction concernée. Celles-ci sont ensuite examinées sous 8j, par la recherche des causes, une analyse de récurrence et une évaluation de l'impact sur le résident concerné/le professionnel/ le partenaire / l'aidant concerné selon :

- Les motifs exprimés : ordre médical, organisationnel, administratif, ...
- Le niveau de gravité et d'urgence

Après examen, la direction transmet la plainte ou la réclamation aux responsables du ou des services concernés.

❸ Traitement et réponse au plaignant

Lorsqu'une réclamation est formulée, il est primordial **d'y répondre par écrit**. Le plaignant doit recevoir, par courrier une confirmation de la bonne réception de sa réclamation sous 8j ouvrés, le délai prévu pour son traitement ainsi que les modalités de suivi.

Cette réponse doit être claire, compréhensible et rassurante, en fournissant des informations concrètes sur les mesures prises pour résoudre le problème.

	Domaine : Démarche Qualité et gestion des risques	PEPSMB QUAL P04 Version 01
	Recueil et traitement des plaintes, réclamations et satisfaction	Page 5 sur 6

La réponse écrite doit impérativement être envoyée dans un délai **de 30j ouvrés**.

Lorsqu'une simple réponse écrite ne suffit pas à satisfaire pleinement les attentes du plaignant, il est crucial de proposer un entretien afin d'échanger directement sur les motifs du mécontentement et d'apporter des explications plus détaillées. Ce moment d'échange permet non seulement d'apaiser les tensions, mais aussi de témoigner d'une réelle volonté d'écoute et d'assurer un traitement plus adapté. Dans certains cas, la direction peut elle-même proposer cette intervention.

④ Enquête / Analyse pour proposer une réponse adaptée :

L'enquête ne concerne que les plaintes et réclamations qui ne peuvent pas être résolues par une simple réponse ou par des mesures immédiates. Elle est mise en place lorsque la situation nécessite **une analyse approfondie en raison de sa complexité, de son impact sur la qualité de l'accompagnement ou de la récurrence du problème**.

Dans ce cadre, il est important de recueillir toutes les informations pertinentes en **examinant les faits**, en **consultant les parties concernées** et en **analysant les documents disponibles**. Cette démarche permet d'évaluer si les pratiques mises en cause respectent la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques et les engagements de l'établissement.

Une fois l'enquête menée, des mesures correctives doivent être définies et mises en œuvre pour remédier aux dysfonctionnements identifiés. Il peut s'agir de modifications dans l'organisation interne, d'une amélioration des protocoles ou encore des formations adaptées pour le personnel. + Ajout des actions dans le plan global.

Puis répondre au plaignant : dans le courrier de réponse doit figurer, la demande ou la plainte de la personne, les actions mises en place, conclure en donnant au plaignant les modes de recours possibles.

⑤ Mise en œuvre et Evaluation des actions menées, capitaliser et exploiter

Chaque fin de mois, la cellule qualité, bientraitance et éthique passe en revue les réclamations du mois pour s'assurer du respect du traitement de cette procédure.

Information du CVS : A chaque réunion CVS, une information des plaintes, réclamation et satisfaction reçues sera communiqués à ses membres. Le CVS sera sollicité, ainsi que les familles, tuteurs et résidents si besoin dans le processus de résolution. Un rapport est fait annuellement au CVS. Le CVS pourra également faire des propositions d'amélioration.



Domaine :
Démarche Qualité et gestion des risques

Recueil et traitement des plaintes,
réclamations et satisfaction

PEPSMB QUAL P04
Version 01

Page 6 sur 6