



PROCEDURE GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Application : 01/07/2023

Procédure : qualité et prévention des risques

Version 4

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

- ✓ La procédure a pour objet de définir les modalités de traitement, de gestion, de suivi et de traçabilité des insatisfactions exprimées par les usagers.
- ✓ Elle s'applique aux trois sites de l'EPCAPA
- ✓ Ce mode opératoire est sous la responsabilité du Directeur
- ✓ Le responsable de la gestion des plaintes et réclamations veille à son application
- ✓ Le Conseil de la vie sociale est tenu informé de l'existence de cette procédure et de sa mise en œuvre

DEFINITION

Réclamation : la réclamation est avant tout une demande d'explications non anonyme. Elle doit cibler un fait précis et entraîner une enquête interne à l'établissement. Elle peut faire l'objet d'une médiation. Si l'évolution de la procédure l'implique, elle peut être requalifiée en plainte.

Plainte : la plainte est un grief qui doit être écrit et nominatif. Elle doit cibler un fait précis et entraîner une enquête interne à l'établissement.

CONTENU

Origine des plaintes et réclamations :

Les plaintes et réclamations peuvent émaner :

- Des usagers (résidents)
- Des proches des usagers (familles, amis...)
- Des représentants des usagers et des familles élus au CVS
- Des mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- Des médecins traitants
- Des médecins hospitaliers

Mode de transmission des manifestations de mécontentement :

Les demandes peuvent être transmises via différents canaux :

- Courrier adressé au Directeur
- Mail sur la boîte de direction : direction@epcapa-dijon.fr
- Entretien (physique ou téléphonique) avec la personne exprimant une insatisfaction
- Courrier adressé à l'extérieur (ARS, Conseil Départemental, Mairie) puis transmis à l'EPCAPA

Pour les plaintes et réclamations envoyées par courrier au directeur de l'établissement, l'adresse à utiliser est la suivante :

Monsieur le Directeur
EPCAPA
44 boulevard de l'Université
21000 DIJON

ORGANISATION DU TRAITEMENT

Traitement de la réclamation :

- Envoi d'un accusé de réception à l'usager (ou la tierce personne) par le directeur ou son représentant (dans les 8 jours suivant la réception de la réclamation).
- Le directeur et/ou le responsable de la gestion des plaintes et réclamations recueille(nt) auprès des personnes intéressées toute les informations nécessaires à la bonne analyse du dossier. Le délai de traitement ne doit pas excéder un mois, sauf s'il y a nécessité d'investigations complémentaires.
- Après évaluation du directeur ou de son représentant :
 - 1) Une réponse est formulée à la personne à l'initiative de la plainte ou réclamation (réponse par courrier, mail, appel téléphonique ou encore réponse lors d'un entretien physique)
 - 2) Le cas échéant, la réclamation peut déclencher l'ouverture d'une fiche action corrective ou préventive en concertation avec le comité gestion des risques (COGER).

Suivi des réclamations :

Les justificatifs (courriers éléments de preuve...) concernant les plaintes et réclamations sont centralisés auprès du responsable de la gestion des plaintes et réclamations pour enregistrement et archivage.

Les plaintes et réclamations sont analysées systématiquement au COGER qui se réunit une fois tous les trois mois.

Les plaintes reçues chaque trimestre, leur nature et les actions correctives mises en place (le cas échéant) feront l'objet d'une communication lors des instances suivantes :

- Conseil de la vie sociale (CVS) ;
- Conseil d'administration (CA) ;
- Comité social d'établissement (CSE)

Archivage :

Les dossiers de plaintes et réclamations sont conservés pour une durée minimum de 5 ans.

Rédaction	Vérification	Approbation
Y. LEFAIVRE – Directeur adjoint / Responsable de la gestion des plaintes et réclamations F. DEKKAL – Secrétaire de direction	A. THIEFAIN – Responsable des finances	F. PLUCHOT – Directeur