

# Procédure Plaintes et réclamations

## Note interne

	Référence :	PROC24-01	Date :	17/01/2024
Rédacteur / Approbateur	Audrey BOYER – Chargée de mission qualité / CODIR			
Destinataire(s)	Les familles / Les personnes accueillies / Les professionnels			
Copie(s) pour info.	CVS			
OBJET	Plaintes et réclamations			

## Définition plaintes et réclamations

Toutes formulations d'insatisfaction (personnes accueillies, familles et professionnels), les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non.

## Objectifs

- Assurer à tous les acteurs des établissements la prise en compte et le suivi de leurs plaintes et réclamations ;
- Connaître les faits précis pour caractériser la gravité de l'événement et sa prise en charge ;
- Identifier les différents fonctionnements et permettre une amélioration de l'accompagnement, de la qualité de travail et de la prise en charge.

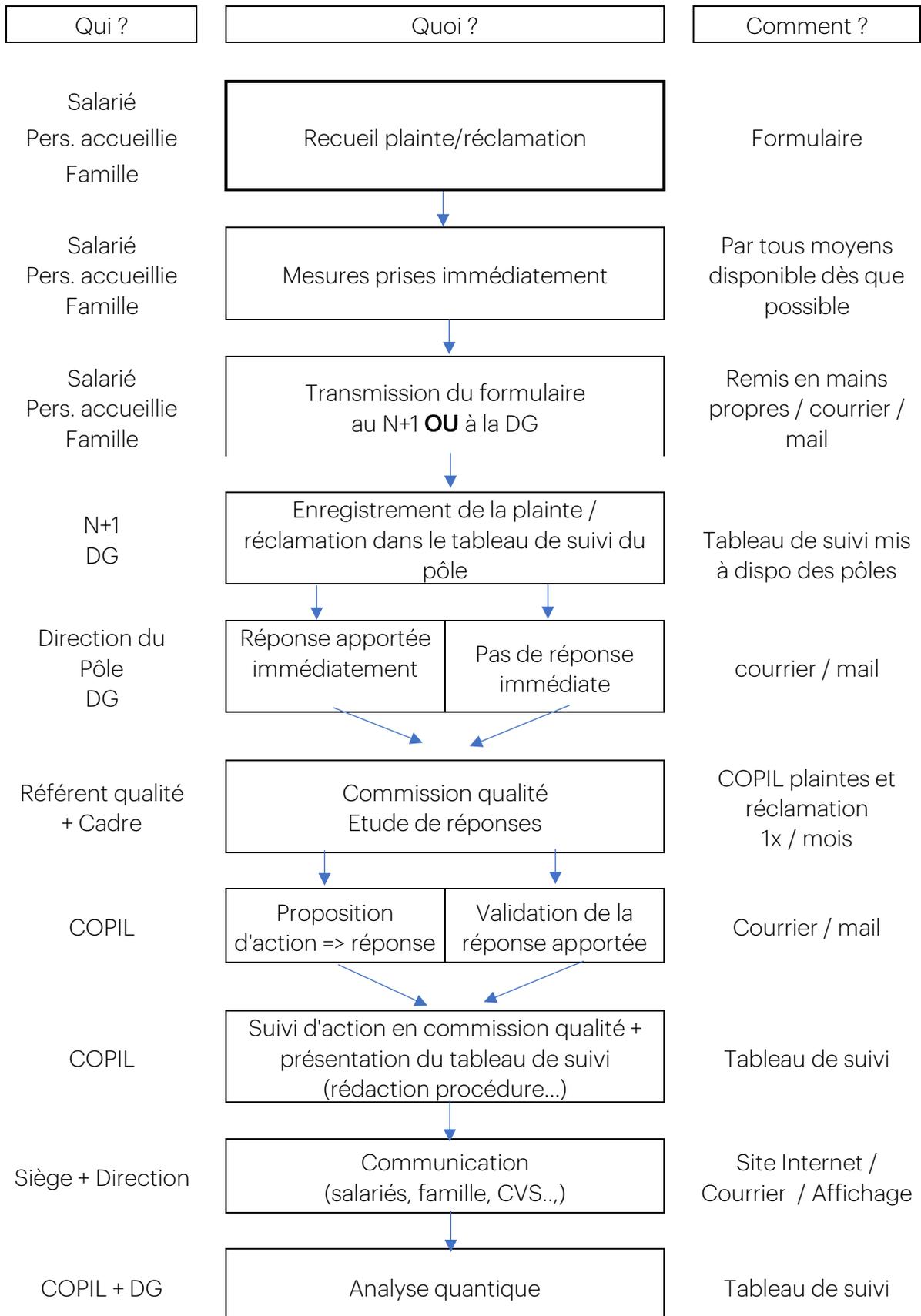
## Modalités

- Rédiger de manière **lisible** et **claire**, le formulaire ci-dessous ;
- Possibilité de **demandeur à un tiers de rédiger** pour lui, si c'est le cas bien le préciser ;
- Qualifier de façon **objective** les faits et tracer les événements, les personnes concernées, les réponses apportées et/ou attendues ;
- **Transmettre** ce formulaire au N+1 (chef de service / directeur adjoint / directeur de pôle) ou à la direction générale soit par courrier / soit remis en mains propres / soit par mail :
  - Direction Générale : [DG@asea43.org](mailto:DG@asea43.org)

## Annexes possibles

- Photos ;
- Tout élément de preuve.
-

# Circuit Plaintes et réclamations



# Fiche de signalement Plaintes et réclamations

## Identité du déclarant

Nom : .....	Prénom : .....
Qualité : .....	.....

## Personne(s) concerné(es)

Nom – Prénom : .....	Nom – Prénom : .....
Date de naissance : .....	Date de naissance : .....

## Nature/Description des faits

Date & heure de l'évènement : .....
Et/ou date du constat : .....
Lieu(x) de survenue : .....
Circonstances détaillées de l'incident <sup>1</sup> (contexte et déroulement) : ..... ..... .....
Mesures prises immédiatement : ..... ..... .....
Proposition de solution <sup>2</sup> : ..... ..... .....
Document transmis à la direction le : .....

Signature du déclarant/ de la déclarante	Personne(s) à contacter si besoin :
.....	- .....
	- .....

<sup>1</sup> Factuel, chronologique, sans interprétation ni jugement personnel

<sup>2</sup> Répercussions sur le groupe, sur l'organisation institutionnelle, changement de lieu d'accueil du ou des bénéficiaires concernés

## Suites données par la personne en charge de la plainte/réclamation

Date de réponse : .....
Nom & Prénom du répondant : .....
Qualité : .....
Réponse apportée : ..... ..... .....

### Cadre réservé à la commission qualité

Date : .....
Numéro d'enregistrement : .....
Suite donnée : <i>(action mise en place / rédaction de procédure / réponse apportée)</i> ..... ..... ..... .....
Clôturé le : .....