Fiche Mémo

Ageval
Au cœur de la qualité

Les étapes incontournables pour gérer avec succès les plaintes et réclamations en ESSMS



1 Réception de la plainte / réclamation

Objectif : Placer la personne au centre et désamorcer le conflit

- Accueillir la parole ou l'écrit de l'usager ou de son entourage sans jugement.
- Enregistrer l'insatisfaction dans une fiche de signalement, intégrée à votre outil de pilotage de la qualité.
- Qualifier la plainte / réclamation selon sa gravité et selon le service concerné.



2 Analyse de la plainte / réclamation

Objectif : Mener l'enquête interne

- Transmettre un accusé de réception à la personne plaignante.
- Diriger les éléments de la plainte vers le bon service / les bonnes personnes.
- Analyser la plainte / réclamation selon les éléments factuels.



3 Plan d'actions

Objectif : Corriger le dysfonctionnement et éviter sa répétition

- Définir des actions curatives ou préventives claires selon la réclamation.
- Nommer des pilotes, fixer des échéances précises et prévoir des modalités pour évaluer l'efficacité de la mesure.
- Intégrer ces différentes actions au plan d'amélioration de la qualité de l'établissement.



4 Réponse au plaignant et bilan

Objectif : Faire preuve de transparence et apporter des solutions concrètes

- Reformuler la demande initiale, répondre point par point de façon factuelle et lister les actions mises en place.
- Rédiger une réponse sur-mesure pour éviter un ressenti négatif et présenter au plaignant les voies de recours possibles à sa disposition.
- Intégrer les mesures prises dans le plan d'amélioration de la qualité de la structure.
- Rédiger et présenter un bilan trimestriel / annuel au Conseil de la Vie Sociale

Flashez le QR code pour en savoir plus sur la gestion des plaintes et réclamations en ESSMS

BIBLI-FICH-003 - V1

ageval.fr