

1 - DESTINATAIRES : L'ensemble des Professionnels, des Personnes accompagnées et des Proches.

2 - OBJET : Cette procédure a pour objet l'organisation du recueil de l'expression des Personnes accompagnées ou d'un tiers, du traitement et de l'exploitation qualitative des plaintes et réclamations afin d'améliorer la qualité des accompagnements au sein des structures de l'Apeai Ouest Hérault.

3 - DOCUMENT(S) EN AMONT DE RÉFÉRENCE :

- Circulaire N°DGCS/SD2A/2014/58 du 20 Février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence de l'ARS ;
- Instruction DGAS n° SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux ;
- Circulaire DGAS n° 2A/2008/316 15 octobre 2008 relative au renforcement des missions d'inspection et de contrôle au titre de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- Instruction ministérielle n° DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance.
- *Référentiel d'évaluation* de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la Haute Autorité de Santé (HAS) datant du 8 mars 2022.
- *Manuel d'évaluation* de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la Haute Autorité de santé (HAS) datant du 8 mars 2022.
- *Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles* de l'Anesm : Juillet 2008, La Bientraitance, définitions et repères pour la mise en œuvre.

4 - DOMAINE D'APPLICATION : Cette procédure s'applique dans toutes les structures de l'Apeai Ouest Hérault.

5 - MAITRISE DE LA DOCUMENTATION :

Annexe 1 : Formulaire de recueil d'une plainte ou d'une réclamation sur AGEVAL.

Annexe 2 : Accusé de réception d'une réclamation

6 - RESPONSABILITÉ : La Direction Générale, les Directeurs d'Établissement et de Service sont responsables de l'application de cette procédure au sein de leur Structure.

7 - DEFINITION : Seront considérées dans cette procédure comme « réclamation » toutes formulations d'insatisfaction, de mécontentement, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée ou non et ce quel qu'en soit le mode d'expression (oral/écrit) et le mode de recueil. La réclamation peut également être formulée par l'entourage de la Personne accompagnée (famille, proches...), en vue de faire valoir les droits de la Personne accompagnée.

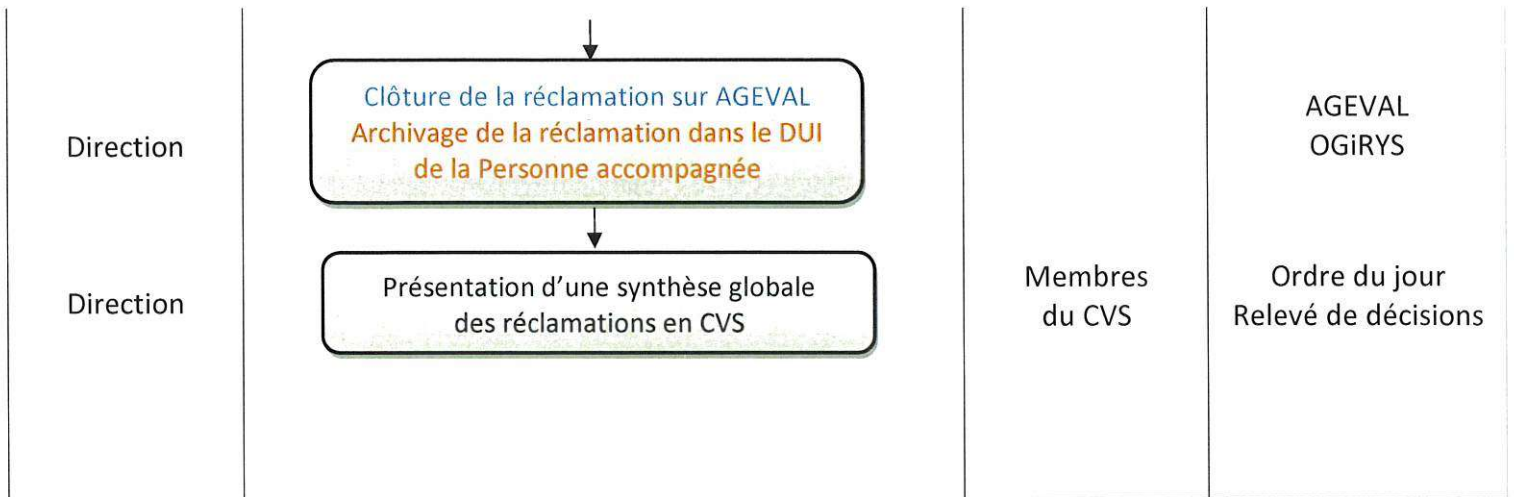
Exemples :

- Prestation de restauration non satisfaisante,
- Non-respect des horaires, horaires inadaptés,
- Activités prévues non réalisées,
- Relation conflictuelle avec un professionnel,

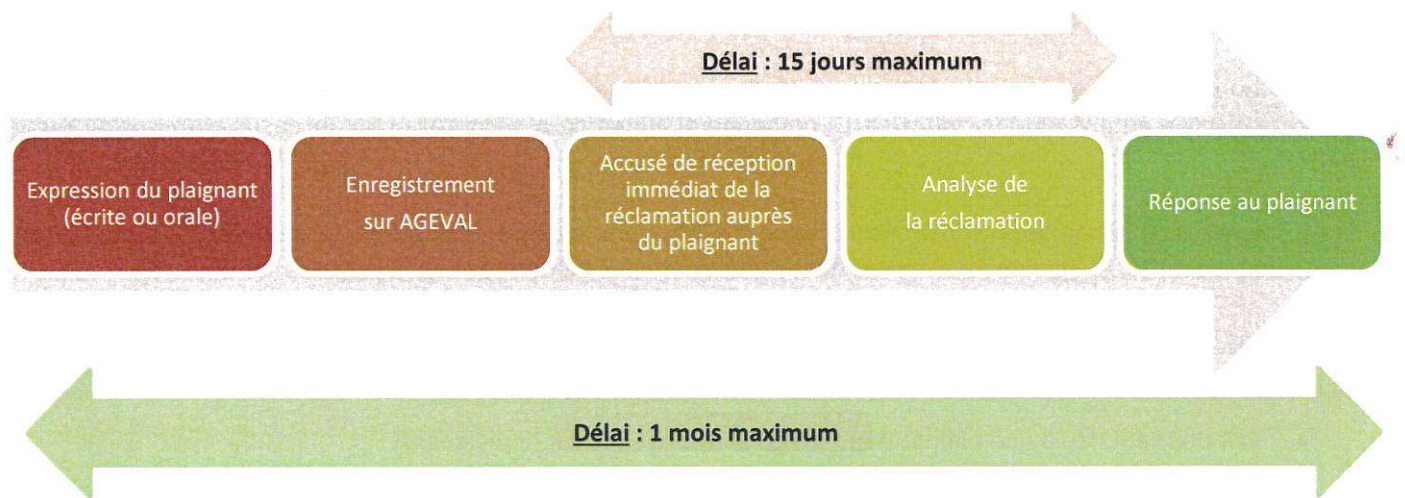
Cette procédure favorise la recherche d'une solution appropriée et impartiale prenant en compte le motif de la réclamation de la Personne accompagnée ou son entourage, et permet d'apporter une réponse ou un accompagnement adapté. Dans les cas d'un fait répréhensible par la loi, l'établissement peut accompagner la Personne dans la démarche de dépôt de plainte.

8 – PROCESSUS DE TRAITEMENT ASSOCIATIF :

Qui ?	Quoi ?	A qui ?	Comment ?
PA et/ou Proches	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Expression d'une Personne accompagnée et/ou de son entourage</div>	Professionnel Direction	Par écrit ou oralement
Professionnel	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Enregistrement sans délai de la réclamation</div>		Formulaire sur AGEVAL
AGEVAL	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Alerte automatique à la Direction de l'établissement ou du Service</div>	Direction établissement ou service	Mail
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Remise d'un accusé de réception au plaignant</div>	Plaignant	Par écrit ou par mail
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> Analyse de la réclamation : Gravité ? </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">NON</div> <div style="width: 50%;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px; text-align: center; width: 100px;">OUI</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px; text-align: center; width: 100px; margin-top: 5px;">Bascule en EIG</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px; text-align: center; width: 100px; margin-top: 5px;">Procédure EIG</div> </div> </div> </div>		
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Mise en place de mesures correctives</div>		
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Communication auprès de la Cellule Risques</div>	Cellule risques <i>Sous-commission « Plaintes et réclamations »</i>	AGEVAL
Cellule Risques	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Proposition d'actions complémentaires</div>	Direction	
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Intégration des actions dans le plan d'amélioration continue de la qualité de l'établissement ou du service</div>		AGEVAL
Direction	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Réponse écrite au plaignant <u>Délai de réponse : 1 mois à partir de la réception de la réclamation</u></div>	Plaignant	Par écrit



9 – PROCEDURE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS :



A/ Organisation du recueil de l'expression de la Personne accompagnée et/ou de l'entourage :

Tout professionnel qui a connaissance d'une réclamation écrite ou orale d'une Personne accompagnée ou d'un proche relatif aux modalités de son accompagnement ou au fonctionnement de l'établissement doit communiquer sans délai cette information à la Direction de l'établissement. Cette information se fait au moyen de la fiche « Plaintes et réclamations » sur le logiciel AGEVAL.

La Personne accompagnée peut demander à avoir recours à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, conformément à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette personne qualifiée est choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Général. Ce document est affiché au sein de chaque Structure de l'Apeai Ouest Hérault.

L'intervention de cette personne qualifiée a pour objectif de faciliter le dialogue entre la Personne accompagnée et les Représentants de l'établissement, afin de parvenir à trouver une solution appropriée et impartiale. L'article R.3111-1 du même code précise que cette personne, à la fin de son intervention, informe la Personne accompagnée des suites données à sa demande et des mesures à suggérer ou entreprises. Elle rend compte de son intervention à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé le Directeur de l'établissement.

B/ Enregistrement, traitement et réponse à toute expression des Personnes accompagnées et des proches.

La direction de l'établissement est informée immédiatement d'une réclamation par une alerte AGEVAL sur sa messagerie. Elle examine cette réclamation dans les 15 jours maximum après réception auprès du plaignant.

Toute réclamation, une fois recueillie, doit être traitée et faire l'objet d'une réponse personnalisée au plaignant dans un délai d'un mois. Cette réponse peut être accompagnée d'une explication orale. Le courrier de réponse doit rappeler l'objet de la réclamation et les actions décidées par l'établissement pour y répondre.

La Direction de l'établissement est tenue :

- À la confidentialité dans le respect des dispositions relatives au secret professionnel,
- D'informer la Personne accompagnée sur la réalité de ses droits : recours à une personne qualifiée,
- Proposer un entretien à la Personne accompagnée si celui-ci est envisageable et selon la situation.

Si la réclamation concerne directement une personne, la Direction de l'établissement est tenue de proposer un entretien au Professionnel, ou autre Personne accompagnée de l'établissement, concerné par la réclamation.

Chaque entretien fait l'objet d'un compte-rendu écrit.

La Direction de l'établissement décide de la suite donnée à la réclamation du plaignant en fonction de l'analyse qui en a été faite en équipe pluridisciplinaire. La personne qualifiée peut permettre un consensus entre les différentes parties.

Les formulaires de réclamation sont conservés sur AGEVAL dans le cadre du pilotage de la démarche d'amélioration continue de qualité, et également archivés dans les dossiers des Personnes accompagnées sur OGiRYS.

Dans le cas où la réclamation relève d'une gravité « avérée » ou d'un dépôt de plainte

La gravité de la réclamation est « avérée » notamment dans les cas suivants :

- Fait donnant lieu à une plainte déposée au commissariat par le plaignant,
- Défaut de sécurité dans l'accompagnement,
- Déficience dans le fonctionnement de l'établissement.

La Direction de l'établissement accompagne le plaignant dans la démarche de dépôt de plainte au commissariat.

Dans le cas d'une gravité « avérée », la réclamation est requalifiée en EIG. Le traitement sera réalisé conformément à la procédure des EIG associative.

C/ L'exploitation statistique des plaintes et des réclamations.

Le logiciel AGEVAL permet une extraction de statistiques par établissement et associative de l'ensemble des réclamations saisies. L'exploitation statistique vise à détecter les problèmes récurrents dont les Personnes accompagnées ou les proches se plaignent afin de disposer d'une photographie des principales sources d'insatisfaction à l'égard de l'accompagnement rendu. Il est alors possible de mettre en place des actions correctrices soit directement à partir de ces informations, soit en les croisant avec d'autres sources (FEI, enquête de satisfaction, ...). La réflexion doit être approfondie en équipe pluridisciplinaire, en Conseil de la Vie Sociale, et également avec les membres de la Cellule Risques afin d'avoir un regard croisé.



D/ L'exploitation qualitative des plaintes et des réclamations pour améliorer la qualité des accompagnements.

Le suivi du nombre de réclamation est réalisé en continu au niveau de chaque établissement et de la Cellule Risques via le logiciel AGEVAL.

L'analyse de chaque réclamation permet à l'établissement la reconstitution de la chaîne des événements qui a finalement conduit à rendre une insatisfaction du point de vue du plaignant. Cette analyse permettra donc de dégager des axes de progression à intégrer systématiquement dans le plan d'amélioration continue de l'établissement et voir même au niveau associatif.

Le bilan des réclamations est présenté systématiquement au Conseil de la Vie Sociale de chaque établissement de l'Apeai Ouest Hérault.

En cas d'évolution importante des réclamations sur un établissement, une autoévaluation qualité pourra être mise en œuvre en interne par le service qualité suite à une sollicitation de la Direction Générale ou de la Direction de l'établissement.

	Rédaction	Validation	Approbation
NOM - Prénom	MAHOUS Sophie	EDDARRAR Adil	BRUIANT Romaric
Fonction	Technicienne qualité	Responsable Qualité & Conformité	Directeur Général
Date et signature	06/11/2023 	06/11/2023 	06/11/2023 