

THÈME : RÉCLAMATIONS ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Critère 3.12.1 - Impératif

L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.



Décryptage des attendus

- Le circuit de recueil et de traitement est clairement identifié
- Toutes les réclamations sont retranscrites, mêmes celles orales
- Il existe des outils pour le recueil des plaintes facilement accessible
- Les plaintes font l'objet d'une réponse systématique et d'actions correctives mises en place
- Un compte-rendu et un plan d'actions découle du traitement des plaintes



Éléments d'évaluation

- L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.
- L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations



Focus sur les éléments de preuves



- Procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamations
- Fiche ou registre de recueil des plaintes et réclamations
- Exemple d'un cas concret de plainte et de son traitement : Fiche de recueil, réponse circonstanciée et plan d'actions en découlant
- Bilan annuel des plaintes et réclamations