

# Procédure de plainte et ou réclamation

## 1. De quoi parle-t-on ?

Plaintes et réclamations peuvent être entendues ici comme des synonymes de protestation, de revendication... bref, elles constituent toutes les deux l'expression d'un mécontentement.

Vous avez été témoin d'une situation à l'EHPAD qui vous interpelle ou qui ne serait pas conforme aux valeurs défendues par l'établissement ou qui pourrait se révéler comme un dysfonctionnement. Vous avez la possibilité d'alerter la direction. Pour cela, nous vous demandons d'utiliser le formulaire spécifique, que vous pouvez trouver :

- À l'entrée de l'établissement,
- Sur notre site internet,
- En demandant à l'accueil qu'il vous soit envoyé par mail.

Une fois le formulaire complété, vous pouvez le renvoyer par mail à [accueil@francoisedandigne.fr](mailto:accueil@francoisedandigne.fr) ou le déposer dans la boîte prévue à cet effet à l'entrée de l'établissement.

## 2. La plainte est examinée selon :

- Le **type de grief** pouvant porter sur un sujet d'ordre médical, organisationnel, soignant, administratif et/ou hôtelier
- Son **niveau de gravité** (certaines plaintes peuvent exiger une action corrective immédiate).

## 3. Le suivi

Si après examen, la plainte nécessite un **recueil d'éléments d'information**, la direction sollicite le ou les **responsables** du ou des services concernés qui devront apporter les explications nécessaires. Cette démarche peut s'accompagner d'une rencontre avec le ou les plaignants.

Le suivi est assuré par le comité de Direction qui se réunit tous les 15 jours. Par ailleurs, le Conseil de la Vie Sociale sera saisi pour le suivi des plaintes et réclamations.

## 4. Envoi du courrier de réponse définitif

Suite à l'analyse des informations reçues, un courrier à destination du plaignant est rédigé par le directeur d'établissement sur la base des **informations recueillies** au plus tard, dans le mois qui suit.

**Pour information, une nuance peut être faite entre les deux notions en ce qui concerne des situations graves :**

- La plainte constitue une « dénonciation en justice d'une infraction », soit rapporter un acte illicite auprès de la **Police**, de la **Gendarmerie** ou du **Procureur de la République**. Par acte illicite, comprenez une action ou un comportement interdit par la Loi (une contravention, un délit ou un crime) et passible de sanctions pénales.
- La réclamation est quant à elle une « action juridique de faire reconnaître un droit », soit contester une décision ou une action et demander à une autorité compétente de faire respecter un droit. Dit autrement, réclamer, c'est **demandeur une chose due**, auprès du **Défenseur des Droits** ou d'une **Personne Qualifiée**<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A/° **arrêté : ARS-PDL-DT49-PARCOURS/2019/7 – publié dans le livret d'accueil donné au résident et affiché à l'entrée de l'établissement**