

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

La gestion des réclamations des usagers fait partie des obligations plus générales de garantie des droits des usagers qui s'imposent aux administrations. Ces obligations sont renforcées pour les établissements sociaux et médico-sociaux.

La procédure de gestion des réclamations est établie afin de faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité de toute appréciation négative formulée par un usager ou son représentant .

Elle garantit le respect des dispositions réglementaires, les recommandations professionnelles et les référentiels en matière de démarche qualité qui sont notamment applicables aux établissements et services sanitaires, médico-sociaux et sociaux et aux administrations.

Elle a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance du CCAS et concernant l'ensemble de ses activités.

1- Définition d'une réclamation

- « Action de s'adresser à l'autorité pour se plaindre de quelque chose, pour protester, signaler une mal façon, etc. »(Larousse).

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un usager envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2- Description du processus de gestion (principes généraux)

Si un usager manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cet usager est invité à formaliser son mécontentement en envoyant le formulaire de réclamation complété, par courrier ou par mail à l'attention de la direction du CCAS.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet d'une saisie sur le registre des réclamations.

Le « réclamant » est averti des modalités de gestion des réclamations et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur le registre,
- traiter la réclamation dans les délais,
- s'assurer de la satisfaction du réclamant,
- déployer des actions correctives si besoin,
- déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations pour améliorer les dispositifs.

3- Motifs d'une réclamation

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur un litige apparu entre le CCAS et l'usager lié au contenu ou à l'exécution du contrat de prestation, que sur toute défaillance ou dysfonctionnement observés ou subis par l'usager au cours de ses relations avec le CCAS.

Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

4- Gestion d'une réclamation

Les réclamations adressées au CCAS ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité.

Les réclamations sont tenues à disposition des administrateurs pour consultation et action si besoin.

Sont mis en place :

- une gestion centralisée des réclamations ;
- un outil d'enregistrement des réclamations et d'exploitation des statistiques ;
- une procédure précisant l'organisation de cette gestion, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs et diffusée aux usagers ;
- une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche

5- Procédure de gestion d'une réclamation

a. Formulation d'une réclamation

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible à l'accueil du CCAS, dans le livret d'accueil du Service d'Aide à a Domicile et sur le site internet de la Ville d'Orthez (<http://www.mairie-orthez.fr> – pages CCAS).

Les réclamations doivent être envoyées par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

- par courrier : Monsieur le Président du CCAS – Mairie - place d'Armes 64300 ORTHEZ
- par mail : ccas@mairie-orthez.fr

b. Dépôt de la réclamation

Il sera adressé au « réclamant », par courrier ou par mail (selon le mode de réception de la réclamation), dans un délai de dix jours suivant la date de réception, l'accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son courrier / mail).

Cette procédure de gestion de la réclamation est disponible sur le site internet de la Ville d'Orthez (<http://www.mairie-orthez.fr> – pages CCAS).

c. Réception de la réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, la direction du CCAS l'enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) dans le registre des réclamations du CCAS. Le Président du CCAS est informé de chaque réclamation reçue.

Si un agent est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par écrit ou par mail par la direction du CCAS. Il est demandé à l'agent mis(e) en cause d'adresser à la direction un courrier ou un mail d'accusé réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, la direction du CCAS s'engage à justifier par écrit (courrier ou mail) les motifs du retard et d'apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d'améliorer le dispositif mis en place.

d. Recevabilité de la réclamation et niveau de gravité

■ Une réclamation est jugée recevable si :

- ✓ les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation,
- ✓ les faits concernent une prestation du CCAS,
- ✓ l'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

■ Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :

- ✓ Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers,
- ✓ Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé »,
- ✓ Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

La direction du CCAS s'engage à traiter une réclamation recevable classée « élevé » dans un délai de 10 jours suivant sa réception et celles relevant des niveaux « moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception.

Selon les critères définis, la direction du CCAS confirme la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance et définit le niveau de gravité. Le Président du CCAS en est informé et valide les propositions de la direction. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « réclamant ».

e. Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit être exposée dans le formulaire-type fourni par le CCAS. Tous les éléments suivants doivent être renseignés :

- ✓ date de la plainte,
- ✓ nom, prénom et coordonnées du « réclamant » ou du représentant qui agit en son nom,
- ✓ la désignation du service concerné,
- ✓ l'objet précis de la réclamation,
- ✓ la description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu,
- ✓ les attentes du « réclamant ».

Le « réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

f. Informations figurant dans le registre des réclamations

Les éléments figurant dans le registre sont :

- ✓ numéro de la réclamation
- ✓ date et heure de réception de la réclamation
- ✓ nom, prénom et coordonnées du « réclamant »
- ✓ le cas échéant, nom, prénom et coordonnées du représentant qui agit en son nom

- ✓ nom, prénom, coordonnées et qualité de l'agent du service qui reçoit la réclamation
- ✓ objet de la réclamation
- ✓ description de la réclamation : date(s) et heure(s) des faits ; lieu(x) des faits ; personne(s) concernée(s) ; circonstances exactes
- ✓ niveau de priorité
- ✓ suite donnée par le service (nature des actions entreprises à l'instant t, avec dates à préciser)
- ✓ suite donnée par d'autres personnes ou services le cas échéant
- ✓ observations
- ✓ résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- ✓ réponse apportée à la réclamation
- ✓ date de réponse au « réclamant »
- ✓ contestation de la décision.

g. Confidentialité et objectivité du traitement

Le CCAS est tenu à la confidentialité des informations qui lui sont exposées.

Le partage d'informations à caractère personnel du « réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

Dans le cas où un membre de l'encadrement est nommément désigné dans la réclamation écrite, cette dernière sera traitée par le Président du CCAS, afin de préserver l'équité de traitement et permettre qu'elle relève d'une personne n'ayant pas été impliquée par la réclamation et n'ayant aucun lien avec le « réclamant ». Cette mesure permet de préserver l'impartialité et l'objectivité nécessaire à la prise en compte de la réclamation tout au long de sa gestion.

h. Résolution : proposition d'action

Lors de la gestion de la réclamation, le CCAS pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance. Le CCAS informera le « réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu'il aura formulée.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des recherches, et les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation de niveau « élevé » et de 30 jours ouvrés pour les niveaux « moyen » et « faible ».

i. Clôture de la réclamation et recours

Si le « réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la réclamation est considérée comme traitée et close.

Le « réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

A l'issue de la gestion de la réclamation, l'ensemble des documents, preuves et justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place, est conservé par le CCAS dans le registre des réclamations pour une durée de cinq ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec l'usager.

6- Contrôle interne

Un rapport annuel est réalisé et présenté au Conseil d'Administration du CCAS.