

NOUVELLE ÉVALUATION DES ESSMS

FICHE MÉMO



OBJECTIF 3.12

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des
plaintes et des réclamations

CRITÈRES 3.12.1, 3.12.2 et 3.12.3

Version 1 - Février 2023



Cette fiche a été élaborée par la FORAP et construite sur la base des éléments du **manuel HAS** d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux et du **référentiel HAS** national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée.

Elle a pour objectifs de :

- faciliter l'appropriation des attendus des éléments d'évaluation de la **thématique « Démarche qualité et gestion des risques »** et plus spécifiquement des **critères impératifs 3.12.1, 3.12.2 et 3.12.3 relatifs au recueil et au traitement des plaintes et des réclamations**,
- présenter une vision globale des attendus du manuel d'évaluation concernant **le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations** en analysant les attendus des critères associés,
- **proposer des pistes d'action à mettre en œuvre.**

Que trouve-t-on dans cette fiche ?

- La liste des critères en lien avec la thématique
- La traduction du critère dans la partie explication du critère
- Les éléments de preuves / exemples de bonnes pratiques avec les éléments d'évaluation HAS et le regard de la Forap : éléments évalués, propositions d'actions, d'indicateurs
- Des annexes : les références bibliographiques et réglementaires

Le « regard porté par la FORAP » sur les différents éléments d'évaluation s'appuie sur l'expertise des professionnels des structures régionales d'appui : il ne présente ni caractère exhaustif ni opposable. Cette fiche fera l'objet d'actualisation le cas échéant.

THEMATIQUE : Démarche Qualité et Gestion des risques

OBJECTIF 3.12 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

CRITERE 3.12.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

CRITERE 3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes

CRITERE 3.12.3 : Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives

ELEMENTS D'EVALUATION HAS : Consultation documentaire, entretien avec l'ESSMS et entretien avec les professionnels

METHODES EVALUATION : Audit système

ETABLISSEMENTS CONCERNES : Tous ESSMS / Toutes structures / Tous publics

Liste des critères en lien avec le critère impératif (non exhaustif)

Critères impératifs :

3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

3.13.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables (EI).

3.13.2 L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.

3.13.3 Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

Critères standards :

- 1.2.2 La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.
- 1.2.5 La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.
- 1.2.6 Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.
- 1.6.1 La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.
- 1.6.2 Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.
- 1.6.3 Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.
- 3.11.3 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

EXPLICATION DES CRITÈRES

Critère 3.12.1

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

Pour recueillir et traiter efficacement les réclamations, l'ESSMS doit favoriser l'expression des usagers. Il est essentiel de donner la parole aux personnes accompagnées, afin qu'elles puissent s'exprimer à la fois sur les points positifs et sur les points à améliorer (ex : mécontentement, dysfonctionnement...). Les plaintes et réclamations constituent des ressources indispensables pour définir des pistes de progrès pour l'ESSMS.

Organise le recueil : met en place un système permettant de réunir (collecter) sur un support dédié (écrit et/ou informatique) les plaintes et réclamations.

Organise le traitement : met en place une stratégie et un système pour examiner, traiter et gérer les informations obtenues lors de l'étape du recueil.

Plaintes et réclamations : toutes les 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 (écrit/oral). Les modes de recueil habituels sont :

- les plaintes écrites (à l'exclusion des plaintes à caractère gracieux et juridictionnel*) ;
* *réclamation ou plainte exercée devant l'autorité (ex : auprès de l'Administration publique) pour contester une décision (en demander la réformation ou l'annulation)*
- les lettres de doléances ;
- les appels téléphoniques et énonciations verbales de plaintes lors de visites ;
- les courriers électroniques ;
- les supports permettant une expression libre des usagers (enquêtes satisfaction, questionnaires de sortie, boîte ou cahier de doléances, etc.). Ils sont considérés comme des plaintes ou des réclamations, dès lors qu'ils sont utilisés comme tels par les usagers ;
- certaines prises de parole en CVS, groupe de paroles ou groupe d'expression.

→ D'une manière générale, plaintes et réclamations peuvent être considérées comme des synonymes. Dès lors que l'expression de l'insatisfaction / du mécontentement sort des murs, une nuance peut être apportée à ces 2 termes :

- **plainte** : constitue une « dénonciation en justice d'une infraction ». Cela se traduit par le fait de rapporter un acte illicite* auprès de la Police, de la Gendarmerie ou du Procureur de la République.
* **Acte illicite** : action ou un comportement interdit par la Loi (une contravention, un délit ou un crime) et passible de sanctions pénales.
- **réclamation** : « action juridique de faire reconnaître un droit », se traduisant par la contestation d'une décision ou d'une action et le fait de demander à une autorité compétente de faire respecter un droit. Réclamer signifie ainsi : « demander une chose due » ; cette demande peut être remontée auprès d'une Personne Qualifiée, du Défenseur des Droits ou de l'Agence Régionale de Santé.

Critère 3.12.2**L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.**

Communique : transmet les informations relatives au traitement des plaintes et réclamations.

Parties prenantes : dans tous les cas, la partie prenante est représentative d'un intérêt associatif, économique ou professionnel. Sont ainsi reconnus comme parties prenantes au sein des ESSMS :

- Les personnes accompagnées et leur entourage (famille, proches...)
- Les professionnels de l'ESSMS et les intervenants libéraux
- Les membres du CVS
- Les partenaires et bénévoles
- Le Conseil d'Administration / Comité de Direction
- ...

Critère 3.12.3**Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.**

Analyse : Étude ou opération intellectuelle précise qui consiste à décomposer un ensemble en ses éléments constitutants, pour l'expliquer (ex : analyse d'une situation, d'un problème...) ou en établir les relations.

(Sources : Dictionnaires Le Robert et Larousse)

Dans ce critère, l'analyse consiste à déceler une (ou des) cause(s) immédiate(s) et des causes profondes (facteurs organisationnels, techniques, culturels...) de la plainte ou de la réclamation.

En équipe : en groupe pluridisciplinaire, associant membres de la gouvernance, personnels de l'encadrement et professionnels de terrain, et en associant la personne (ou son entourage) lorsque cela est possible.


Actions correctives : il s'agit des actions mises en œuvre visant à réduire un ou plusieurs écarts*, dans l'objectif que le problème ou le dysfonctionnement rencontré soit réglé / pour éviter qu'il ne se reproduise.

* Écart entre « l'attendu » (procédures, protocoles, bonnes pratiques...) et le « réalisé ».

L'implication de l'équipe est essentielle dans l'analyse des plaintes et des réclamations ainsi que pour la mise en place des actions correctives. En effet, l'équipe accompagne au quotidien les personnes : elle dispose donc d'informations concrètes et est à même de savoir si les actions envisagées répondront aux attentes de la personne et pourront être déployées sur le terrain.

Les actions correctives peuvent être prises à différents niveaux : accompagnement, prise en charge individuelle, unité / service, établissement... La décision de l'action à mettre en œuvre est donc à prendre au niveau hiérarchique correspondant (encadrement intermédiaire, Direction... voire Direction Générale), en associant les professionnels.

ELEMENTS DE PREUVE / EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

| Critère 3.12.1 | L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Éléments d'évaluation HAS</p> | <p>Entretien avec l'ESSMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. <p>Consultation documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous documents apportant la preuve du fonctionnement du recueil et du traitement des plaintes. Exemples : procédure de gestion des plaintes et des réclamations, support de recueil des plaintes et des réclamations. |
| <p style="text-align: center;">Regard de la Forap</p>  | <p>Entretien avec l'ESSMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une procédure interne relative au recueil et au traitement des réclamations est rédigée, actualisée, diffusée (document à consulter). Elle est connue et utilisée des professionnels. <u>NB</u> : au regard des points communs entre le traitement des événements indésirables (EI) et des plaintes et réclamations, il est tout à fait possible pour l'ESSMS, selon son organisation et ses ressources : <ul style="list-style-type: none"> ✓ de disposer d'une procédure commune, définissant entre autres les différents canaux, supports ainsi que le(s) responsable(s), ✓ de mettre en place une instance d'analyse et de décision commune (EI et plaintes / réclamations). Les personnes accompagnées (et/ou leurs proches) peuvent émettre une plainte ou une réclamation. Elles savent auprès de quelles personnes elles peuvent s'adresser. Il existe des outils déployés en interne permettant le recueil des plaintes et des réclamations (écrites comme orales). Ces outils sont accessibles et adaptés aux personnes qui déclarent (cf. rubrique « Outils » ci-après). Les personnes accompagnées (et/ou leurs proches) sont informées de l'existence de ces outils (information transmise dans le livret d'accueil par exemple, ou autre moyen communication). Si la réponse apportée ne convient pas au plaignant, celui-ci est informé des moyens de recours existants (ex : informations sur le rôle des personnes qualifiées, où trouver la liste de ces personnes, rôle du défenseur des droits...) Il existe des outils déployés en interne permettant l'enregistrement et le traitement des plaintes et des réclamations (ex : Tableau Excel, Logiciel...). À réception d'une plainte ou d'une réclamation, un circuit de traitement est défini et détaille les différentes étapes (réception par qui, information de la hiérarchie, délai de traitement...). Les professionnels sont informés de l'organisation interne mise en place pour le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations (ex : formations, livret d'accueil...). Les professionnels sont incités à consigner les réclamations sur les supports prévus à cet effet. |

Consultation documentaire :


- La procédure interne doit détailler l'ensemble du circuit interne de recueil et de traitement :
 - Définition des responsabilités des différents professionnels tout au long du circuit
 - Modalités de réception de la plainte / réclamation (qui, quand, comment...) et d'enregistrement.
 - Transmission de la plainte / réclamation au référent de l'ESSMS (en général : le(la) directeur(rice)).
 - Modalité d'accusé réception de la réclamation / plainte dans un délai correct (24 à 48h) (qui, comment...).
- Outils :
 - Pour le recueil (ex : formulaire, boîte aux lettres, cahier de doléances...).
 - Pour l'information des personnes accompagnées (ex : livret d'accueil, affichage...).
 - Pour le traitement et suivi (ex : formulaire, registre, tableau Excel, logiciel...).
 - Pour la formation / l'information à destination des professionnels (ex : supports de sensibilisation, livret d'accueil du salarié, comptes-rendus de réunions, feuilles d'émergence...).

Proposition d'actions en 3 niveaux :

- Personnes : Informer les personnes des modalités et outils mis en place au sein de l'ESSMS pour émettre une plainte ou une réclamation.
- Professionnels :
 - Être à l'écoute des personnes accompagnées.
 - Connaître le circuit du recueil et du traitement des plaintes et des réclamations.
 - Être sensibilisés / formés aux outils et moyens mis à disposition.
 - Recueillir les plaintes et/ou réclamations (sur l'outil dédié) et les « remonter » sans délai pour qu'elles soient résolues le plus rapidement et efficacement possible.
- ESSMS :
 - Adapter les outils adaptés au public accueilli – ex : version FALC...
 - Conseils à réception d'une plainte / réclamation :
 - ✓ Recueillir le maximum d'informations permettant d'identifier la problématique et qu'il s'agit bien d'une réclamation ou plainte : motif, secteur concerné, période...
 - ✓ S'il s'agit bien d'une plainte / réclamation : suivre la procédure interne.

Proposition d'indicateurs de suivi :

- Nombre de plaintes et réclamations réceptionnées et traitées par an.
- Nombre d'actions correctives déployées en lien.
- Nombre de formations / actions de sensibilisation sur la thématique « Plaintes et réclamations ».
- Bilan annuel Qualité

| Critère 3.12.2 | L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Éléments d'évaluation HAS</p> | <p>Entretien avec l'ESSMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. • L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. <p>Entretien avec les membres du CVS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ». <p>Consultation documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments permettant de confirmer la communication de l'ESSMS sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. Exemples : tous supports de communication, déclaration aux autorités le cas échéant. |
| <p style="text-align: center;">Regard de la Forap</p>  | <p>Entretien avec l'ESSMS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication sur le traitement des réclamations et des plaintes est assurée. Auprès de qui et par quels moyens ? • Les modalités de retour à la personne ayant émis une plainte ou réclamation (moyens, délais...) sont définies. • Un bilan des plaintes et réclamations est présenté aux réunions du CVS. <u>NB</u> : au regard des points communs entre le traitement des événements indésirables (EI) et des plaintes et réclamations, il est tout à fait possible pour l'ESSMS, selon son organisation et ses ressources, de regrouper la présentation, au CVS, du bilan des plaintes / réclamations avec la présentation des analyses et actions des EI. • Les mesures correctives apportées sont présentées en CVS ; le CVS peut émettre un avis sur ces dernières. • En cas de nécessité, la communication sur les plaintes/réclamations est assurée auprès des autorités de tutelles et de contrôle (ATC). Pour quel(s) type(s) de réclamation / plainte ? Celles en lien avec l'arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales – ex : plainte liée à une à une situation de maltraitance. <p>Consultation documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédure « Plaintes / réclamations » présentant une partie « communication » détaillant « qui », « auprès de qui », « quand », et « comment » et précisant les situations devant faire l'objet d'une déclaration aux ATC. • Comptes-rendus de CVS ou autres instances présentant le bilan des plaintes / réclamations reçues, actions envisagées – en cours – ou réalisées. • Outils : <ul style="list-style-type: none"> - Pour le traitement et suivi (formulaire, tableau Excel, logiciel...) précisant les différentes étapes et les différents acteurs. - Pour la communication en interne (courrier de réponse, information des professionnels...). - Liste des personnes qualifiées |

Proposition d'actions en 3 niveaux :

- Personnes : Informer la personne des suites données à sa plainte / réclamation.
- Professionnels :
 - Connaître et respecter le circuit du recueil et du traitement des plaintes et des réclamations (respect de la chronologie des étapes et du périmètre d'intervention / rôle de chaque professionnel).
 - Ne pas anticiper sur les réponses apportées suite à la plainte / réclamation.
- ESSMS :
 - Accuser réception à la personne de sa plainte / réclamation dès la réception.
 - Après analyse, apporter une réponse personnalisée au plaignant selon le délai défini dans la procédure interne (formaliser systématiquement cette réponse par écrit).

NB : à l'heure actuelle, il n'y a pas de délai réglementaire imposé pour le secteur médico-social. Néanmoins, il convient que le délai de réponse écrite adressée au plaignant soit raisonnable, tout en sachant que dès lors que ce délai est fixé dans la procédure interne, il convient de s'y conformer.

Pour s'aider, les ESSMS peuvent s'appuyer sur le guide « *Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers* ». En page 15, un schéma explique les étapes de traitement de la réclamation / plainte, avec précision sur les délais.

- Après analyse, communiquer auprès des professionnels et du CVS sur les actions correctives retenues puis sur leur suivi.
- Tenir à jour le bilan des plaintes et réclamations.
- Pour les situations à déclarer aux ATC : communiquer « sans délais » selon les modalités dépendant du type d'évènement (ex : signalement d'évènement indésirable, signalement d'évènement grave associé aux soins, faits de maltraitance...) :

- ✓ Soit par le **formulaire de déclaration de votre ARS**

- Pour les dysfonctionnements graves / EIG dont les autorités administratives doivent être informées (cf. *Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales*)

- ✓ Soit via le **portail national des signalements** (https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil)

- Pour les autres évènements

Ces 2 points sont en commun avec les 3 critères impératifs sur les EI.

Proposition d'indicateurs de suivi :

- Ratio « Nombre de retours réalisés auprès des personnes ayant émis des plaintes - réclamations / Nombre de plaintes – réclamations reçues » (annuel)
- Ratio « Nombre de plaintes – réclamations communiquées en CVS (ou autres instances) / Nombre de plaintes – réclamations reçues » (annuel)
- Nombre d'actions de communication réalisées en interne au sujet des plaintes-réclamation / an.
- Délai moyen de réponse au plaignant

Critère 3.12.3

Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

Éléments d'évaluation HAS

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.

Consultation documentaire

- Tous documents permettant de confirmer que les professionnels exploitent les plaintes et réclamations. Exemples : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action.

Regard de la Forap



Entretien avec les professionnels :

- Le circuit de gestion des plaintes et réclamations est connu des professionnels.
- Les professionnels savent quoi faire ou qui alerter lorsqu'une personne leur soumet une plainte ou une réclamation orale.
- Les professionnels sont sollicités pour participer à des analyses de plaintes ou de réclamations. Les professionnels participent à cette analyse pluridisciplinaire.
- Il existe une instance en particulier (comité, COPIL, autre...) où l'analyse est réalisée en réunion d'équipe.
- Une procédure définit la méthode d'analyse utilisée, les acteurs / participants, l'« animateur de l'analyse », le délai...
- Les professionnels ont suivi une formation ou action de sensibilisation sur ce sujet (intra et/ou inter-établissement).
- Les professionnels sont associés à la réflexion pour définir les actions correctives.
- Un retour concernant les réclamations et plaintes survenues dans le service est réalisé auprès des professionnels, ceux ayant participé à l'analyse, ceux n'y ayant pas participé, et plus largement, dans l'idéal, aux autres services.
- Les actions définies sont mises en œuvre par les professionnels.
- Un pilote de l'action est désigné.
- Les professionnels sont informés du suivi d'actions correctives définies.
- Les actions relatives aux plaintes / réclamations sont suivies de façon régulière.

Consultation documentaire :

- Procédure « Plaintes / réclamations » avec une partie dédiée « analyse en équipe » et « mise en place des actions correctives » détaillant : « qui », « quand », et « comment » (méthodes et outils utilisés).
- Support de formation / d'information, supports pour journées à thèmes...
- Comptes rendus de réunions (analyse et présentation des actions retenues), feuilles d'émergence traçabilité de retours d'expérience, plan d'actions...

Proposition d'actions en 3 niveaux :

- Personnes : NC
- Professionnels :
 - Être acteurs dans l'analyse des plaintes et réclamations.
 - Être sensibilisés / formés aux méthodes d'analyse utilisées dans l'ESSMS.
 - Proposer des actions correctives pertinentes et réalisables au regard de l'expérience de terrain.
- ESSMS - Conseils pour l'analyse :
 - Permettre aux professionnels d'être impliqués dans l'analyse : lieu dédié et adaptation du planning pour favoriser les temps d'échange.
 - Former au moins un professionnel (si possible, non impliqué directement dans l'accompagnement ou n'exerçant pas dans le service impliqué) à la méthode d'analyse utilisée.
 - Ne pas chercher de coupable, mais chercher à comprendre ce qu'il s'est passé factuellement.
 - Installer un climat de confiance propice aux échanges et à l'analyse (rester objectif).
 - Laisser la parole aux professionnels.
- ESSMS - Conseils pour le suivi des actions :
 - Assurer le suivi des actions définies suite aux plaintes et réclamations
 - Ne pas oublier de réaliser le retour, le suivi et la déclaration aux ATC (ARS et/ou CD).
 - Mettre en place avec les professionnels un retour d'expérience sur les outils permettant le recueil, le traitement, l'analyse et le suivi des plaintes et des réclamations afin :
 - ✓ de constater éventuellement leurs limites,
 - ✓ d'améliorer et favoriser leur usage,
 - ✓ d'identifier les points forts / les bonnes pratiques.

Proposition d'indicateurs de suivi :

- Ratio « Nombre d'analyses pluridisciplinaires des plaintes et réclamations / nombre de plaintes et réclamations reçues »

ANNEXES

Annexe 1

Pour aller plus loin... références bibliographiques HAS

Critère 3.12.1 – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

Critère 3.12.2 – L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.

Critère 3.12.3 – Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.

RBPP Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008

« Formaliser avec les professionnels les outils les plus efficaces pour permettre la circulation de l'information sur la maltraitance »

Il est recommandé que les professionnels eux-mêmes soient amenés à formaliser les outils les plus pertinents pour le recueil et le suivi des plaintes, des réclamations et événements indésirables. Il est en effet important que, par leur complexité ou leur éloignement, les outils n'ajoutent pas à la difficulté de transmettre les informations. Ces outils doivent dans tous les cas répondre aux obligations relatives au respect de la confidentialité et au respect de l'intimité des usagers. »

Annexe 2

Pour aller plus loin...



- ✓ [Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales](#)
- ✓ [Décret du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation](#)
- ✓ [Guide « Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : Un levier pour améliorer la prise en charge des usagers »](#)
- ✓ [Le déploiement de la bientraitance : Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD](#)
- ✓ Site de la HAS « Se saisir des plaintes et réclamations pour promouvoir la bientraitance » :
https://www.has-sante.fr/jcms/c_1318822/fr/se-saisir-des-plaintes-et-reclamations-pour-promouvoir-la-bientraitance