

Fiche Outil : Les données clés du circuit des plaintes et réclamations

Après avoir rempli la fiche boîte à outils du RU « les données clés de mon établissement », approfondissez votre connaissance du circuit des plaintes et réclamations. Il vous permettra d'être plus à l'aise dans votre mission au sein de la Commission Des Usagers.

Nom de l'établissement :

Nom et coordonnées de la personne en charge des relations avec les usagers :

1. **Comment l'expression des usagers est-elle organisée ?** :

- Les plaintes orales sont-elles prises en compte par la CDU ?

Oui / Non

- Si oui, comment ?

- Quels moyens sont à la disposition des usagers pour exprimer une insatisfaction?

- Quels moyens sont à la disposition des usagers pour entrer en contact avec les représentants des usagers ?

2. Comment le traitement des réponses se déroule-t-il ? :

- L'accusé de réception est-il systématique ?

Oui / Non

- Quelles informations sont inscrites ?

- Quel support est utilisé pour enregistrer les plaintes et réclamations ?

- Les représentants des usagers ont-ils accès au contenu des plaintes et réclamations ?

Oui / Non

- Les représentants des usagers ont-ils accès à la synthèse des évènements indésirables grave ?

Oui / Non

- La commission des usagers reçoit-elle les documents en amont de la réunion ?

Oui / Non

- Si oui, combien de temps avant ?

3. **Quel lien entre les actions de réponse et la commission des usagers ? :**

- Une enquête est-elle systématiquement réalisée suite à une plainte/réclamation ?

Oui / Non

- La commission des usagers est-elle informée du résultat de ces enquêtes ?

Oui / Non

- Quelle personne est en charge de la rédaction des courriers et des comptes rendus ?

Nom : _____

Fonction : _____

- Qui valide leur contenu final ?

- Comment la commission des usagers assure-t-elle le suivi des plaintes et réclamations ?
(Existe-t-il un logiciel, un cahier de suivi, une adresse mail interne... ?)

- Un temps d'échange spécifique de la commission des usagers est-il mis en place pour proposer des actions d'amélioration ?

Oui / Non

4. Comment est organisée la médiation ? :

Phase	Questions à se poser	Réponses
Expression	Comment l'utilisateur est-il informé de la possibilité de saisir le médiateur ?	
	Comment l'utilisateur est-il informé de la possibilité d'être accompagné d'un tiers et notamment d'un représentant des usagers ?	
Déroulé	Existe-t-il un protocole formalisé et réactualisé pour la médiation ?	
	Une phase préparatoire est-elle prévue entre l'utilisateur et le représentant des usagers ?	
	Les médiateurs sont-ils formés à la médiation ?	
Issue	Le compte-rendu est-il validé par le médiateur et le représentant des usagers (si présent) avant envoi au plaignant ?	
	Le compte-rendu est-il transmis à la commission des usagers ?	
	Quelles autres instances (internes ou externes) sont destinataires du compte-rendu ?	