



Formation

Gestion des plaintes et réclamations en ESSMS

Recueillir • Analyser • Répondre • Améliorer

Une journée pour structurer le traitement des plaintes et réclamations et en faire un levier d'amélioration continue de la qualité.

1 jour • 7 heures

Améliorer aujourd'hui, pour mieux accompagner demain

→ Gestion des plaintes et réclamations en ESSMS

Durée

1 jour – 7 heures

Format

Présentiel – distanciel possible selon les besoins

Participants

1 à 12 participants

Prérequis

Aucun prérequis spécifique

Public

Professionnels des ESSMS concernés par le recueil, le traitement ou le suivi des plaintes et réclamations

Dates

Sur demande – calendrier défini avec l'établissement

Lieu

Dans votre établissement en PACA ou Île-de-France / à distance selon les besoins

Tarif

Sur devis

Demander un devis

Faire des réclamations un levier d'amélioration

La gestion des plaintes et réclamations participe à la **qualité de l'accompagnement**, au **respect des droits** des personnes accompagnées et au dialogue avec les usagers et leurs proches. Cette formation permet aux professionnels de structurer le recueil, l'analyse, la réponse, la traçabilité et le suivi des réclamations, puis d'exploiter les enseignements dans la démarche d'amélioration continue.

Les objectifs de la formation

- ✓ Identifier les enjeux et responsabilités liés aux plaintes et réclamations en ESSMS.
- ✓ Comprendre le cadre applicable à leur traitement.
- ✓ Organiser le recueil, la consignation et la traçabilité.
- ✓ Structurer le circuit interne de traitement.
- ✓ Analyser une plainte ou une réclamation.
- ✓ Rédiger une réponse adaptée et traçable.
- ✓ Identifier les suites à donner.
- ✓ Exploiter plaintes, réclamations et satisfactions dans l'amélioration continue.

→ Programme de formation

MODULE 1 • 1 H 30

Comprendre les plaintes et réclamations en ESSMS

- Définition des notions de plainte et de réclamation.
- Enjeux pour les personnes accompagnées, leurs proches et l'établissement.
- Place des plaintes et réclamations dans la démarche qualité.
- Repères relatifs au cadre applicable et responsabilités des acteurs.
- Rôle de la direction, des personnes qualifiées et du Conseil de la vie sociale.
- Principaux outils de recueil, de traçabilité et de suivi.

MODULE 2 • 1 H 30

Recueillir et organiser le traitement d'une réclamation

- Identifier les différentes formes d'expression des personnes accompagnées et de leurs proches.
- Organiser les modalités de recueil et tracer une réclamation écrite ou orale.
- Définir un circuit interne de traitement et les responsabilités.
- Organiser le suivi des demandes.
- **Mise en pratique** : construire une fiche de consignation d'une plainte ou réclamation orale.

MODULE 3 • 2 H

Analyser et répondre à une plainte ou une réclamation

- Analyser la situation et les faits rapportés.
- Rechercher les informations utiles et identifier les professionnels concernés.
- Organiser, si nécessaire, une analyse ou une enquête interne.
- Identifier les possibilités de médiation.
- Déterminer les modalités de réponse et structurer un courrier.
- Assurer la traçabilité de la réponse et du suivi.
- **Mise en pratique** : analyser une situation et rédiger une réponse à une réclamation.

MODULE 4 • 2 H

Transformer les réclamations en actions d'amélioration

- Identifier les suites possibles après le traitement d'une réclamation.
- Repérer les actions correctives ou préventives à engager.
- Intégrer les constats dans le plan d'actions qualité.
- Définir des indicateurs de suivi et analyser les tendances.
- Prendre en compte les satisfactions et valoriser les retours positifs.
- Partager les enseignements avec les équipes.

→ Modalités d'accès

Les dates sont définies avec l'établissement selon ses besoins et les disponibilités. Un échange préalable permet d'identifier le contexte, le public et les attentes afin d'adapter les exemples, les outils et les mises en situation.

Étape 1

Prise de contact et identification des besoins de formation.

Étape 2

Échange de cadrage : public, objectifs, format, dates et modalités.

Étape 3

Transmission de la proposition et du devis.

Étape 4

Validation de l'organisation et transmission des informations pratiques.

Étape 5

Réalisation de la formation, évaluation des acquis et recueil de la satisfaction.

Adaptation de la formation

Le programme, les exercices et les outils peuvent être adaptés au contexte, aux pratiques et aux besoins de l'ESSMS. Selon l'analyse des besoins et contraintes, une modalité à distance peut être étudiée.

→ Méthodes pédagogiques

- ✓ Apports méthodologiques.
- ✓ Échanges et questions-réponses.
- ✓ Analyse des pratiques et retours d'expérience.
- ✓ Études de cas.
- ✓ Exercices pratiques et rédaction d'outils.
- ✓ Mises en situation et débriefing collectif.

→ Suivi et évaluation

Modalités de suivi et d'exécution

- ✓ Analyse des besoins en amont afin d'adapter la formation.
- ✓ Transmission des informations pratiques avant la session.
- ✓ Suivi de la présence des participants.
- ✓ Remise des supports et outils pédagogiques utilisés pendant la formation.
- ✓ Recueil de la satisfaction à l'issue de la session.

Modalités d'évaluation

- ✓ Recueil des attentes et positionnement des connaissances en début de formation.
- ✓ Questions, exercices et mises en situation au cours de la journée.
- ✓ Évaluation des acquis et de l'atteinte des objectifs pédagogiques.
- ✓ Questionnaire de satisfaction.
- ✓ Une évaluation à distance peut être proposée afin d'apprécier la mise en pratique des acquis.

Équipe pédagogique

La formation est animée par une intervenante spécialisée en qualité et gestion des risques, disposant d'une expérience de terrain dans les secteurs sanitaire et médico-social et dans l'accompagnement des ESSMS aux démarches qualité et d'amélioration continue.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les participants ayant des besoins spécifiques sont invités à les signaler lors de la prise de contact afin d'étudier les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou techniques pouvant être mises en place.



Demande de devis : via fhamai.fr



Faites des **réclamations** **un levier** d'amélioration de la qualité

Besoin d'adapter cette formation à votre établissement ?

Le programme et les exercices peuvent être personnalisés selon votre ESSMS.

Demandez un devis sur mesure via fhamai.fr.

FORMATIONS • AUDITS • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

[Demander un devis](#)