

Gestion des plaintes des usagers et usagères et de leurs proches

Les collaborateurs ou collaboratrices du RSNB ne peuvent pas gérer seul les plaintes des usagers et usagères ou celles de leurs proches, leurs responsables doivent être informés sans délai.

Dans tous les cas une interpellation doit être prise en considération et traitée avec attention pour éviter le risque qu'un mécontentement s'installe ou s'intensifie.

Le suivi des plaintes est une opportunité pour renforcer le partenariat, clarifier les rôles et les responsabilités de chacun et questionner les processus et procédures.

Réception d'une plainte :

Encourager les usagers et usagères ou leur proches à exprimer leur mécontentement, désaccord... par courrier au ou à la responsable du dispositif ou au ou à la Secrétaire Général·e du RSNB.

Toute plainte écrite doit être transmise sans délai au ou à la responsable du dispositif.

Enregistrement de la plainte :

Le ou la responsable du dispositif recevant l'avis, l'enregistre dans le fichier informatique y relatif : [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC_AA_DI Plaintes\Tableau_relevé_plaintes.xlsx](#) scanne le l'avis et le dépose dans le fichier [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC_AA_DI Plaintes\En cours](#) Il ou elle en informe le ou la Secrétaire Général·e, selon la nature du problème, celui ou celle-ci en informe le comité.

Analyse de situation :

Le ou la responsable de programme analyse la plainte avec les collaborateurs ou collaboratrices impliqués et si nécessaire les partenaires concernés, met en évidence les problèmes ou dysfonctionnements relevés ainsi que leur origine

Décision :

Selon les origines de la plainte, le ou la responsable de programme en concertation avec les personnes impliquées met en place des mesures correctives ou l'amélioration proposée. Il ou elle en informe le ou la Secrétaire Général·e.

Réponse au ou à la plaignant·e :

Si la plainte ne peut être traitée dans les 2 jours, un accusé de réception doit être envoyé au ou à la plaignant·e dans ce délai via courrier, courriel ou téléphone selon les situations.

Les plaintes doivent être traitées, dans le meilleur des cas, dans le délai de 15 jours et au terme de ce temps un courrier réponse doit être envoyée au ou à la plaignant·e avec copie aux personnes/parties concernées. Ce courrier doit être co-signé par le ou la responsable du dispositif et le ou la Secrétaire Général·e.

Selon les situations, après discussion avec le ou la Secrétaire Général·e, un entretien téléphonique ou une rencontre avec si nécessaire toutes les parties impliquées peut être privilégié et peut faire office de réponse

Clôture de la plainte :

Enregistrer toutes les données dans le dossier informatique : [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC_AA_DI Plaintes\Tableau_relevé_plaintes.xlsx](#) et archiver les documents sous format numérique [..\..\1.3 SG EC RSNB\Suivi NC_AA_DI Plaintes\Archives](#)