

# Plaintes, réclamations et événements indésirables en ESSMS : Répondre aux attendus du référentiel d'évaluation HAS

Plusieurs critères du référentiel d'évaluation HAS concernent les plaintes, réclamations et les événements indésirables et figurent parmi les critères impératifs.

Les réponses aux exigences du référentiel résident en grande partie dans l'existence d'une organisation efficace.

---

## Public

Direction, cadres, référent qualité, professionnels chargés de la démarche d'évaluation HAS en ESSMS.

---

## Prérequis

Aucun.

---

## Objectifs

**Objectifs généraux :**

Détailler les étapes de traitement des plaintes, réclamations et des événements indésirables.

Repérer les incontournables pour une organisation efficace.

Faire le lien avec les attendus du référentiel d'évaluation HAS.

**Objectifs en lien au traitement des plaintes et réclamations et aux événements indésirables :**

Identifier les exigences réglementaires applicables.

Distinguer les terminologies.

Formaliser une procédure relative à l'organisation.

Répondre aux exigences du référentiel HAS.

---

## Programme

Présentation du contexte réglementaire et des attendus du référentiel d'évaluation HAS.

Terminologie et définitions : événement indésirable, plainte et réclamations.

Circuit détaillé du traitement des plaintes et réclamations et des événements indésirables.

Mise en perspective des attendus du référentiel HAS avec les étapes du circuit.

**Les + de la formation :** Des outils et méthodes transposables aux différents établissements : trame de procédures, modèle de registre de plaintes et réclamations, modèle de bilan...

---

## Méthodes et modalités pédagogiques

En présentiel.

Recueil des attentes.

Tour de table.

Apports théoriques avec remise de supports transposables.

Partage d'expériences.

---

## Modalités et délai d'accès

**Modalités d'accès :** fiche d'inscription (à télécharger sur le site de l'ITS) dûment complétée à renvoyer par mail à l'adresse ci-dessous.

**Délai d'accès :** Au plus tard 1 mois avant le démarrage de la formation, sous réserve de places disponibles. Nous contacter si ce délai ne peut pas être respecté.

---

## INTER/INTRA/Sur-Mesure

**Durée :** 0.5 jour (3.5 heures)

**N° référence :** 1000C

### Inter

**Dates :** 12 mars 2026 à Orléans et 5 novembre 2026 à Tours

**Coût :** 200 € par personne, soit 57,14 euros par heure.

**Lieux :** à l'ITS Tours – 17 rue Groison – 37100 TOURS **ou** au CHU d'Orléans – 14 avenue de l'Hôpital – 45100 ORLEANS

### Intra

**Lieu :** dans votre structure

**Dates et coût :** nous contacter.

### Sur-mesure

Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Contactez notre équipe pédagogique dont la spécialité est la conception de solutions de formation sur-mesure.

### Animation

Formatrice, Ingénieur Qualité.

### Nombre de participants

Min : 3 | Max. : 14

### Modalités d'évaluation

Autoévaluation de l'atteinte des objectifs en début et en fin de formation.

Evaluation de satisfaction.

---

## Votre contact

**Pôle Formation Continue, Conseil et VAE**

Hélène TESSON

02 47 62 33 36

[formation.continue@its-tours.com](mailto:formation.continue@its-tours.com)

**Renseignements pédagogiques : SRA Qualiris**

02 38 74 43 42- [qualiris@chu-orleans.fr](mailto:qualiris@chu-orleans.fr)

Pour l'accueil des personnes en situation de handicap, vous pouvez adresser vos questions à l'adresse : [referent.handicap@its-tours.com](mailto:referent.handicap@its-tours.com)

N° de Déclaration d'Activité : 24 37 00082 37

Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Mise à jour du 03/11/25 v1