

Service émetteur : CQ	 <p style="text-align: center;">centre ressources autisme <small>NORD - PAS DE CALAIS</small></p> <p style="text-align: center;">NOTE DE CADRAGE</p>	Page : 1/4
Référence : QUAL/FE/CRA/020 Lié à QUAL/PR/CRA/011 QUAL/FE/CRA/018 Version : 03		Créé le : 07/11/2020 Actualisé le : 10 03 2023

Objet : COMMISSION INCIDENTS - RECLAMATIONS

Emetteur : DIR : KV – RQRH : FC

Date : le 10 03 2023

Public concerné : Membres de la commission : professionnels du CRA, membre du COS et représentant des personnes concernées.

Le contexte d’instauration de la commission d’incident

La circulaire DGCS/SD5C no 2011-398 du 21 octobre 2011 relative à l’évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux stipule que celle-ci « doit permettre à l’institution et à l’ensemble des membres de son équipe d’entreprendre une démarche collective continue d’amélioration de la qualité ».

« Le 4^{ème} domaine d’analyse dans le cadre de l’évaluation interne est « la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers », qui précise les points d’attention suivants :

- L’identification des risques individuels et collectifs
- **Le processus de prévention**
- **Le processus de recueil, de traitement et d’analyse des incidents et plaintes**
- Formation des professionnels à la prévention des risques

A ce titre, considérant le Décret du 5 Mai 2017, qui établit que les Centres Ressources Autisme sont des ESMS, il convient de mettre en place une gestion alliant identification, analyse et traitement des incidents, à la fois avec une visée préventive (intervention afin d’éviter que l’incident se produise ou ne se reproduise) et une visée corrective (intervention sur l’incident pour en traiter les conséquences).

Les récents incidents ou réclamations ont démontré l’intérêt d’une compréhension partagée entre les professionnels du CRA et les acteurs externes, afin d’optimiser la collaboration et la coopération, et mettre en œuvre des axes d’amélioration au bénéfice de la prise en compte des besoins des personnes concernées ou leurs proches, comme des professionnels.

Le COS avait approuvé cette proposition de mise en place d’une commission, cependant les modalités de son organisation et sa composition ne sont soumis à aucune réglementation, et relèvent d’un **choix de la direction, et d’une volonté de transparence et de partage dans une logique de co-construction. Cette commission a donc valeur consultative et non décisionnaire**, les décisions relevant de la responsabilité de la directrice du CRA.

Service émetteur : CQ	 <p style="text-align: center;">centre ressources autisme <small>NORD - PAS DE CALAIS</small></p> <p style="text-align: center;">NOTE DE CADRAGE</p>	Page : 2/4
Référence : QUAL/FE/CRA/020 Lié à QUAL/PR/CRA/011 QUAL/FE/CRA/018 Version : 03		Créé le : 07/11/2020 Actualisé le : 10 03 2023

Objectifs de la commission

- Considérer l'incident/la plainte ou la réclamation qui parvient au CRA (par le biais du formulaire d'incident, du site internet, d'un courrier postal ou électronique, des réseaux sociaux), de manière institutionnelle et par une instance définie de manière plurielle ;
- « Désamorcer » rapidement (si possible) les éventuelles remontées qui pourraient s'en suivre à défaut d'un traitement et d'une analyse rapide ou satisfaisante ;
- Partager l'analyse d'une situation et l'éclairer de points de vue différents, en prenant le recul nécessaire ;
- « Tracer » les incidents, plaintes ou réclamations qui parviennent au CRA, pour objectiver quantitativement les insatisfactions éventuelles ;
- Soutenir les professionnels par la même occasion, en ne les laissant pas seuls sur la situation « problème », et sans stigmatisation précisément de la situation.
- Plus largement, améliorer les pratiques professionnelles, la communication et les relations entre les acteurs, au-delà des enjeux de chaque partie.

Ce que la commission n'est pas :

- Une instance de recueil de plaintes en séance par l'intermédiaire des représentants des familles ou personnes concernées, ou des professionnels, membres de la commission.

Il est possible que le représentant des personnes concernées et/ou le représentant du COS soit sollicité par la personne dépositaire de la plainte ou l'incident dans le cadre d'un accompagnement. Cependant, il est important que l'étude des incidents dans le cadre de cette commission fasse l'objet de la plus grande neutralité possible.

Processus de gestion et traitement – et outils à disposition

- Une procédure valide le processus de gestion et traitement de l'incident-réclamation (référence QUAL/PR/CRA/011).
- Un formulaire est utilisé à effet de décrire précisément les faits (référence QUAL/FE/CRA/018).
- Un registre centralise et trace les informations de suivi des incidents-réclamations.
- Le formulaire de signalement à l'ARS sera joint au formulaire d'incident, si nécessaire, suivant la nature de l'incident.
- Une analyse annuelle sera faite pour évaluer les conséquences de ce travail.
- Un retour d'informations sur les pistes d'amélioration, proposées par la commission sera fait auprès
 - De l'équipe de direction et particulièrement des cadres concernés
 - des acteurs et professionnels concernés par l'incident (voire aux professionnels de l'équipe suivant la nature de l'incident
 - au CSE
 - en synthèse à chaque COS.

QUAL/FE/CRA/020 - version 03

Ce document est la propriété du CRA NPDC – Toute utilisation, reproduction est soumise à accord du propriétaire.

Service émetteur : CQ	 <p style="text-align: center;">NOTE DE CADRAGE</p>	Page : 3/4
Référence : QUAL/FE/CRA/020 Lié à QUAL/PR/CRA/011 QUAL/FE/CRA/018 Version : 03		Créé le : 07/11/2020 Actualisé le : 10 03 2023

Nature des incidents

La commission a vocation à traiter des incidents et des réclamations, signalés au CRA, et relatifs à :

- Incident lié à une défaillance technique, avec un impact sur le fonctionnement de la structure de manière significative
- Perturbation dans l'organisation de travail et la gestion des ressources humaines
- Incident lié à une erreur ou un défaut de soin ou surveillance
- Perturbation de l'organisation liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec une famille du fait d'autres personnes extérieures à la structure (ex : conflit important sur la prise en charge dans le parcours de la personne)
- Situation de maltraitance envers les usagers
- Comportement violent de la part des usagers envers d'autres usagers ou du personnel (ex : menace, violence physique)
- Acte de malveillance (ex : vol, vandalisme)
- Défaut d'approvisionnement matériel
- Conflit interpersonnel
- Etc.

Composition de la commission

Afin d'être réactive, la commission est restreinte à la représentation suivante :

- 1 représentant des personnes concernées, désigné par Autisme Ressources Hauts de France, association fédératrice des associations de familles ou de personnes concernées
- 1 représentant des membres du COS
- 2 représentants des salariés
- La directrice
- La responsable qualité et ressources humaines

Modalités d'organisation

La commission se déroule une fois par trimestre, voire plus si nécessaire, à la demande de la direction. Les représentants sont définis pour 2 ans. A l'issue de ce délai, il sera possible de revoir la composition de la commission, ou avant si l'un des participants démissionne de sa mission.

Principes éthiques et déontologiques

Les membres de la commission s'engagent nécessairement

- Au respect entre les acteurs, dans la prise de parole, dans l'analyse des faits, dans le partage des informations : l'objectif est d'arriver à une compréhension partagée des faits.

Service émetteur : CQ	 <p>centre ressources autisme NORD - PAS DE CALAIS</p> <p>NOTE DE CADRAGE</p>	Page : 4/4
Référence : QUAL/FE/CRA/020 Lié à QUAL/PR/CRA/011 QUAL/FE/CRA/018 Version : 03		Créé le : 07/11/2020 Actualisé le : 10 03 2023

- A la protection des données : les documents ne seront pas dupliqués ni transmis aux participants.
- A la discrétion professionnelle et à la confidentialité : une synthèse, anonymisant le déroulement des faits, sera portée à la connaissance des membres de la commission par une intervention de la direction. Aucune information ne devra être partagée avec d'autres acteurs en-dehors de la commission.