

|  |  |
| --- | --- |
| **FORMULAIRE CRITERE IMPERATIF** | |
| **Critère 3.12.2 Cotation : 3/4**  L’ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. | |
| **Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur:**  La gouvernance ne communique pas auprès du Comité de la Vie Sociale sur le traitement des réclamations ; mais a prévu d'aborder le thème lors des prochaines réunions du comité de la vie sociale.  **Rapport du 15/06/23** | |
| **Actions correctives posées :**   1. Lors de la réunion du RETEX le 19/06/23, présentation de la synthèse des réclamations 2. Synthèse présentée lors du prochain CVS le 5 juillet 2023 (ordre du jour joint)   Pièces justificatives :  CR réunion RETEX du 19/06/23  Ordre du jour du CVS  Rapport du CVS | |
| **Pilote**: Référente qualité | **Délai :** 20/07/23 |