

# Quizz



**1) A qui un usager peut-il faire part d'une plainte ou réclamation ?**



# Quizz



**1) A qui un usager peut-il faire part d'une plainte ou réclamation ?**

*Réponse : A toute personne qui devra ensuite en faire part à la direction et/ou au RU*



# Quizz



**2) Quels sont les moyens pour déposer une plainte ou une réclamation en établissement de santé ?**



# Quizz



## 2) Comment exprimer son mécontentement en établissement de santé ?

*Réponse : à l'écrit, à l'oral, sur le site de l'établissement, auprès d'un RU, dans le questionnaire de satisfaction...*

# Quizz



## 3) Pour quelle(s) raison(s) l'utilisateur formule-t-il une plainte ou réclamation ?

- a) être entendu
- b) faire valoir ses droits
- c) trouver une solution à un blocage
- d) faire connaître une erreur
- e) réparer le dommage ou le préjudice vécu
- f) éviter que d'autres usagers ne rencontrent les mêmes difficultés
- g) idée de « faire son deuil »/passer à autre chose

# Quizz



**3) Pour quelle(s) raison(s) l'utilisateur formule-t-il une plainte ou réclamation ?**

*Réponses : a, b, c, d, e, f, g*

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026



# Quizz



**4) Quelle est la différence entre une plainte et une réclamation ?**



# Quizz



## 4) Quelle est la différence entre une plainte et une réclamation ?

*Réponse : la plainte s'inscrit dans le cadre d'un processus indemnitaire ou judiciaire. Une fois ce processus indemnitaire ou judiciaire engagé, elle ne relève plus des compétences du RU. La réclamation s'inscrit dans le registre d'une expression d'un ressenti négatif*

