

Gestion administrative des plaintes

Guide des bonnes pratiques

Inspection par les DRASS et les DDASS



	Préambule	3
	Présentation du guide	6
Fiche n°1	L'enregistrement de la plainte	8
Fiche n°2	L'accusé de réception	10
Fiche n°3	Le traitement de la plainte	
Fiche n°3-1	Traïtement par transmission à la structure mise en cause	12
Fiche n°3-2	Traïtement sur pièces	14
Fiche n°3-3	Traïtement par inspection sur place	15
Fiche n°4	L'archivage du dossier de plainte	16
Annexes	Modèles de documents (courriers, fiches)	17
	Membres du groupe de travail	31

Avertissement

Ce document a été élaboré à partir de pratiques et de protocoles en vigueur dans certaines DDASS ou DRASS et sur la base du guide des Bonnes Pratiques d'Inspection réalisé par la Mission permanente d'Animation des Fonctions d'Inspection (MAFI).

Il n'a pas vocation à prédéterminer l'organisation des services déconcentrés ni leurs relations avec les partenaires locaux, mais à mettre en évidence les principes majeurs devant régir la gestion administrative des « plaintes » par ces services.

● Objectifs

Mettre en place un circuit organisé des plaintes au sein de chaque DDASS ou DRASS, afin de :

1. Garantir un traitement exhaustif et harmonisé des plaintes relevant de la compétence des services déconcentrés de l'État ;
2. Assurer une traçabilité des plaintes ;
3. Être en mesure d'établir un bilan quantitatif et qualitatif des plaintes reçues et de leur traitement.

● Champ d'application

1. Définition de la plainte au sens du présent guide.

Le terme de « plainte » n'est pas utilisé ici au sens judiciaire mais au sens courant.

Il englobe **les requêtes, les doléances ou les réclamations mettant en cause un établissement ou une structure accueillant du public** dans les domaines sanitaire, santé environnement, social, médico-social ou de la protection sociale, qu'elles soient émises par un particulier (usager, famille), un professionnel ou une institution.

La plainte se matérialise par un écrit (support papier ou électronique) adressé à l'administration. Si des faits sont relatés oralement (par téléphone ou par entretien), l'administration doit inciter le rapporteur à les confirmer par écrit.

2. Sont traitées dans un autre cadre :

- > Les informations transmises aux services déconcentrés par les responsables ou les personnels des structures, qui entrent dans le cadre du suivi des établissements.
- > Les informations anonymes qui doivent être transmises pour analyse et traitement éventuel au service chargé du suivi de l'établissement concerné.
- > Les contestations de décisions, notamment individuelles, prises par les services déconcentrés et constituant soit un recours administratif (gracieux ou hiérarchique) soit un recours contentieux (relevant de la compétence du juge administratif) ;
- > Les requêtes, doléances ou réclamations relevant du domaine privé.

[>> Sommaire](#)

● Rappel des règles fondamentales du droit

Les présentes recommandations concernent uniquement le traitement administratif des plaintes.

Il est rappelé que le traitement judiciaire appartient aux services du ministère de la Justice, mais que les deux procédures peuvent être menées parallèlement, l'une n'excluant pas l'autre.

Dans le cadre du traitement administratif, plusieurs principes prévalent :

1. L'obligation de faire

- > Le principe posé par le Conseil d'État (arrêt DOUBLET) :
L'inaction de l'administration suite à un signalement concernant une atteinte à l'ordre public est systématiquement sanctionnée par le juge.
- > L'article 19 de la loi modifiée n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations prévoit que toute demande adressée à une autorité administrative fait l'objet d'un accusé de réception.

2. L'obligation de signaler

- > L'article 40 du code de procédure pénale :
« Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs ».
- > L'article 434-3 du code pénal :
« Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ».

3. L'obligation de respecter la confidentialité

> L'article 226-13 du code pénal :

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ».

> L'article 226-14 du code pénal :

« **L'article 226-13 n'est pas applicable** dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° À celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est mineure, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une. Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire ». ■

Présentation du guide

Il comprend :

Quatre fiches méthodologiques décrivant les différentes étapes de la gestion administratives des plaintes.

● **Fiche n° 1 : L'enregistrement de la plainte**

Cette première étape doit permettre :

- > le recensement exhaustif des plaintes par une centralisation de leur recueil (notion de centralisateur) ;
- > la traçabilité de chaque plainte ;
- > l'organisation d'une transmission systématique et permanente des informations administratives entre le centralisateur et le service instructeur.

● **Fiche n°2 : L'accusé de réception**

- > Il est obligatoire pour toute plainte écrite ;
- > Avant de le réaliser, le centralisateur identifie le service instructeur compétent au regard de la nature de la plainte ;
- > Son envoi déclenche l'attribution de la plainte à un service instructeur.

[>> Sommaire](#)

● **Fiche n°3 : Le traitement de la plainte par le service instructeur**

Trois types de traitement de la plainte sont possibles en fonction de l'analyse du contenu de la plainte par le service instructeur.

Chacun des trois traitements fait l'objet d'une fiche méthodologique :

- > Fiche n° 3-1 : la transmission de la plainte à la structure mise en cause ;
- > Fiche n° 3-2 : le traitement sur pièces ;
- > Fiche n° 3-3 : le traitement par inspection sur place.

● **Fiche n°4 : L'archivage du dossier de la plainte**

L'objectif est de pouvoir retrouver, dans le temps, la plainte, sa gestion et son dossier d'instruction.

Des annexes proposant des modèles de documents déjà utilisés par les services déconcentrés (courriers, fiches, tableaux...). ■

L'enregistrement de la plainte

● Constat

Les plaintes arrivent en différents points de réception dans différents services des DDASS ou des DRASS, voire dans d'autres services (ex : autres services de l'État, ARH, conseil général, organismes de sécurité sociale...).

De ce fait, l'enregistrement des plaintes est souvent dispersé.

● Objectif

Pour ne pas perdre trace de l'information, centraliser l'enregistrement des plaintes au sein des DDASS et des DRASS, quelle que soit leur organisation interne.

● Moyens à mettre en œuvre

Identifier un « centralisateur » des plaintes dans chaque service déconcentré.

En fonction de l'organisation retenue par chaque DDASS ou DRASS, celui-ci peut éventuellement s'appuyer sur des référents désignés au sein des services.

L'enregistrement de la plainte

● Tâches à effectuer par le centralisateur

1/ S'assurer que les plaintes lui sont systématiquement adressées

- > Faire un point régulier avec les services (en interne) et les institutions (en externe) susceptibles d'être destinataires de plaintes.

2/ Enregistrer la plainte

Assurer une traçabilité de chaque plainte en tenant un registre informatisé (cf. annexe 1) qui peut comporter :

- > Un code d'enregistrement propre à chaque plainte sur la base d'une codification définie et validée au sein de la DDASS ou de la DRASS ;
- > Les dates d'envoi de la plainte par le plaignant et de réception par la DDASS ou la DRASS ;
- > L'identification de la structure concernée (n° FINESS, nom, adresse...) ;
- > La provenance de la plainte ;
- > Le motif de la plainte ;
- > La date d'envoi de l'accusé de réception.

3/ Enregistrer les étapes du traitement de la plainte

Les différentes étapes du traitement de la plainte sont également consignées dans le registre informatisé. Ce suivi nécessite :

- > D'organiser une transmission systématique des informations entre le service instructeur et le centralisateur (annexe 2) ;
- > Si besoin, de relancer périodiquement le service instructeur.

NB : sécuriser l'accès au registre informatisé sur le fondement de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

[>> Sommaire](#)

L'accusé de réception

● Constat

Trois hypothèses de compétence pour instruire la plainte peuvent se présenter. La plainte reçue en DDASS ou en DRASS peut être :

- > de compétence exclusive DDASS ou DRASS ;
- > de compétence partagée ;
- > hors compétence DDASS ou DRASS.

● Objectif

Toute plainte reçue en DDASS ou en DRASS doit être examinée et faire l'objet d'un accusé de réception.

● Tâches à réaliser par le centralisateur

1/ Identification de l'autorité compétente	
> Procéder à un premier examen du contenu de la plainte pour identifier l'autorité compétente pour l'instruire.	
2/ Accusé de réception au plaignant	
> Adresser au plaignant un courrier accusant réception de sa demande (signé du directeur de la DDASS ou de la DRASS) ;	
> Adapter le contenu du courrier comme suit :	
Hypothèse 1 ⁽¹⁾ : Plainte de compétence exclusive DDASS ou DRASS	> Date de réception de la plainte par la DDASS ou la DRASS ; > Code d'enregistrement de la plainte ; > Coordonnées du service instructeur. (cf. annexe 3)
Hypothèse 2 : Plainte de compétence partagée	> Date de réception de la plainte par la DDASS ou la DRASS ; > Code d'enregistrement de la plainte ; > Coordonnées du service instructeur DDASS ou DRASS. (cf. annexe 4)
Hypothèse 3 : Plainte hors compétence DDASS ou DRASS	> Informer le plaignant du transfert de sa plainte à l'autorité compétente et des motifs de ce transfert. (cf. annexe 5)

L'accusé de réception

3/ Transmission de la plainte	
> Transmettre la plainte pour instruction au service ou à l'institution compétents :	
Compétence	Transmission de la plainte
Hypothèse 1 : Plainte de compétence exclusive DDASS ou DRASS	> Transmettre une copie de la plainte au service instructeur.
Hypothèse 2 : Plainte de compétence partagée	> Envoyer une copie de la plainte aux institutions partenaires. (cf. annexe 6)
Hypothèse 3 : Plainte hors compétence DDASS ou DRASS	> Envoyer l'original de la plainte à l'institution compétente ; > Conserver une copie de la plainte. (cf. annexe 7)

⁽¹⁾ Y compris les plaintes transmises aux DDASS et DRASS par une autre institution.

Traitement par transmission à la structure mise en cause

● Constat

Le contenu de la plainte ne justifie pas, sur le fond, l'exercice en première intention des compétences de contrôle de la DDASS ou de la DRASS.

Ce mode de traitement n'est pas applicable lorsque les faits décrits contreviennent aux dispositions législatives et réglementaires, notamment du code de la santé publique et du code de l'action sociale et des familles.

● Objectif

Confier au directeur de la structure mise en cause la réponse au plaignant.

Dans ce cas, les services déconcentrés ne mènent pas d'investigation auprès de la structure.

Traitement par transmission à la structure mise en cause

FICHE
3-1

● Tâches à effectuer par l'instructeur

1/ Transmission de la plainte à la structure

- > Adresser un courrier (signé du directeur de la DDASS ou de la DRASS) au directeur de la structure (cf. annexe 8) lui indiquant qu'il est chargé de répondre au plaignant dans un délai fixé ;
- > Joindre une copie de la plainte ;
- > Demander copie de la réponse faite au plaignant.

2/ Réponse au plaignant

- > Adresser un courrier (signé du directeur de la DDASS ou de la DRASS) au plaignant pour l'informer de la décision prise par l'autorité compétente de demander à la structure en cause d'instruire sa plainte (cf. annexe 9).

3/ À l'issue de l'instruction de la plainte

- > Analyser la réponse faite au plaignant par la structure ;
- > Décider des suites éventuelles à donner ;
- > Communiquer les éléments du dossier au centralisateur pour mettre à jour le registre informatisé (cf. annexe 2) ;
- > Archiver le dossier.

[>> Sommaire](#)

Traitement sur pièces

● Constat

Le contenu de la plainte ne justifie pas une inspection sur place.

Une instruction sur dossier est jugée suffisante.

● Objectif

Obtenir du directeur de la structure mise en cause les explications écrites et les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la plainte.

● Tâches à effectuer par l'instructeur

1/ Courrier au directeur de la structure

- > Adresser un courrier (signé du directeur de la DDASS ou de la DRASS) de demande d'explications écrites et de pièces justificatives au directeur de la structure, en mentionnant les éléments essentiels de la plainte (cf. annexe 10) ou en joignant éventuellement copie de la plainte ;
- > Fixer un délai de retour des informations.

2/ Réponse au plaignant

Sur la base de l'analyse des éléments fournis par la structure :

- > Adresser une réponse (signée du directeur de la DDASS ou de la DRASS) au plaignant (cf annexe 11) ;
- > Si compétence partagée, envoyer copie de cette réponse aux institutions partenaires ;
- > Adresser un courrier au directeur de la structure l'informant de la réponse faite au plaignant.

Si les éléments fournis sont jugés graves ou peu convaincants, le déclenchement d'une inspection sur place s'impose (voir fiche n°3-3).

3/ À l'issue de l'instruction de la plainte

- > Communiquer les éléments du dossier au centralisateur pour mettre à jour le registre informatisé (cf. annexe 2) ;
- > Archiver le dossier.

[>> Sommaire](#)

Traitement par inspection sur place

● Constat

Le contenu de la plainte justifie une inspection sur place.

Le commanditaire diligente soit une enquête ciblée sur l'objet de la plainte, soit une enquête plus large, notamment si l'établissement a fait l'objet d'autres signaux d'alerte.

L'inspection est déclenchée :

- > Soit immédiatement compte tenu de la gravité des faits dénoncés ;
- > Soit à l'issue des traitements effectués par transmission à la structure (fiche n°3-1), ou sur pièces (fiche n°3-2).

L'inspection peut être inopinée.

● Objectif

Vérifier sur place la réalité des faits dénoncés et évaluer leurs éventuelles conséquences.

● Moyens à mettre en œuvre et tâches à effectuer

1/ Mise en œuvre de l'inspection
> Se référer au Guide des Bonnes Pratiques d'Inspection de la MAFI, notamment en ce qui concerne la lettre de mission et la procédure contradictoire.
2/ Réponse au plaignant
À l'issue de l'inspection :
> Adresser une réponse (signée du directeur de la DDASS ou de la DRASS) au plaignant circonscrite à l'objet de la plainte (cf. annexe 11) ;
> Si compétence partagée, envoyer copie de la réponse aux institutions partenaires.
3/ Au terme de la procédure
> Communiquer les éléments du dossier au centralisateur (cf. annexe 2) pour mettre à jour le registre informatisé
> Archiver le dossier.

[>> Sommaire](#)

L'archivage du dossier de plainte

● Constat

De réelles difficultés peuvent apparaître au fil du temps pour retrouver l'information une fois le traitement de la plainte terminé.

● Objectif

Faciliter la recherche des dossiers de plaintes.

● Tâches à effectuer

1/ Conservation du dossier de plainte

- > Conserver les pièces originales du dossier ;
- > Regrouper ces pièces dans un lieu sécurisé (service gestionnaire de la structure, ou système d'archivage mis en place localement...).

2/ Composition d'un dossier type de plainte

- > Le courrier du plaignant ;
- > Le courrier accusant réception de la plainte ;
- > Les courriers de demande d'explications et de pièces justificatives au directeur de la structure ;
- > La réponse écrite du directeur de la structure et les pièces justificatives ;
- > Le courrier de réponse au plaignant ;
- > Toutes pièces concernant l'instruction.

NB : si le dossier de plainte contient un dossier médical, celui-ci doit être placé sous pli séparé et scellé, avec la mention « secret médical ».

Modèles de documents

Annexe 1	Registre informatisé de la plainte	18
Annexe 2	Éléments d’instruction d’une plainte consignés dans le registre informatisé	19
Annexe 3	Accusé de réception au plaignant : plainte de compétence exclusive DDASS DRASS	22
Annexe 4	Accusé de réception au plaignant : plainte de compétence partagée	23
Annexe 5	Accusé de réception au plaignant : plainte hors compétence DDASS DRASS	24
Annexe 6	Transmission d’une copie de la plainte aux institutions partenaires : plainte compétence partagée	25
Annexe 7	Transmission de l’original de la plainte à l’institution compétente : plainte hors compétence DDASS DRASS	26
Annexe 8	Lettre de transmission de la plainte à la structure concernée pour l’instruction	27
Annexe 9	Courrier d’information au plaignant : traitement par transmission à la structure	28
Annexe 10	Courrier de demande d’explication au responsable de la structure : traitement sur pièces	29
Annexe 11	Réponse au plaignant : traitement sur pièces et par inspection	30

[>> Sommaire](#)

Registre informatisé de la plainte

● Enregistrement informatisé de la plainte

Code enregistrement	
Date de réception de la plainte	
Établissement (nom type)	
Provenance	
Date accusé de réception	
Service instructeur	
Mode de traitement	
Date de courrier de réponse au plaignant	

Éléments d'instruction d'une plainte consignés dans le registre informatisé

1. Modalité de traitement de la plainte :

- Transmission à l'établissement
- Traitement sur pièce
- Traitement par inspection

2. Temps d'instruction en jours équivalents temps plein

Temps en jours	IASS	MISP	PHISP	IGS	Autres ETAT	Autres	Total
Préparation ⁽¹⁾							
Visite sur place							
Analyse des documents et recueil d'info, rappels...							
Rédaction du rapport initial							
Procédure contradictoire et rédaction du rapport défi- nitif							
Réponse au plaignant							
Secrétariat							
Total							

⁽¹⁾ Lecture, 1^{re} analyse des documents, réunion de préparation, courriers divers, recherche de texte.

Éléments d'instruction d'une plainte consignés dans le registre informatisé

3. Les constats choisir une ou plusieurs catégories

1/ organisation de l'établissement ou du service	
2/ suivi (projet individuel, social, médical, administratif, éducatif...)	
3/ attitude des professionnels (disponibilité, hygiène, qualification, humanité...)	
4/ hébergement (accueil, locaux, repas, services)	
5/ gestion des ressources ou des biens de la personne	
6/ maltraitance	
7/ information et droits des usagers	
8/ autres préciser	

4. Les suites

> de l'établissement vis-à-vis du plaignant :

- courrier de l'établissement au plaignant
- rencontre professionnel et plaignant
- commission de conciliation de l'établissement
- commission régionale de conciliation et d'indemnisation

Accusé de réception au plaignant : plainte de compétence exclusive DDASS DRASS



Madame, Monsieur,

J'accuse réception de votre courrier reçu le et enregistré sous le n° relatif à [indiquer motif de la plainte].

Je vous informe que je transmets votre courrier à [coordonnées du service instructeur] pour suites à donner.

Je vous informe que vous pouvez saisir (pour les établissements de santé) Monsieur, Président de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, ou pour les établissements médico-sociaux, Monsieur personne qualifiée au titre de l'article L 311-5 du CASF.

Je ne manquerai pas de vous informer des suites réservées à votre demande.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de

Le Directeur

Accusé de réception au plaignant : plainte de compétence partagée



Madame, Monsieur,

J'accuse réception de votre courrier reçu le et enregistré sous le n° relatif à [indiquer motif de la plainte].

Votre demande relève d'une compétence partagée entre les services de l'État et ceux du

Je vous informe que je transmets votre courrier à [coordonnées du service de la DDASS ou de la DRASS] et à [autre service] pour suites à donner.

Je ne manquerai pas de vous informer des suites réservées à votre demande.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de

Le Directeur

[>> Sommaire](#)

Accusé de réception au plaignant : plainte hors compétence DDASS DRASS



Madame, Monsieur,

J'accuse réception de votre courrier reçu le

L'objet de votre correspondance relève de [telle ou telle autre administration]
à laquelle je transmets votre courrier [coordonnées du service instructeur] pour
suites à donner.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de

Le Directeur

Transmission d'une copie de la plainte aux institutions : plainte compétence partagée



Le DASS

À

Objet : Plainte

PJ : 1

Mon attention a été appelée par Madame [ou] Monsieur
par courrier du

L'objet de cette correspondance relevant également de votre compétence, je vous la transmets pour suites à donner. Au sein de ma direction, le service en charge de l'instruction de cette plainte est (coordonnées du service instructeur).

J'informe le plaignant de cette transmission.

Le Directeur

[>> Sommaire](#)

Transmission de l'original de la plainte à l'institution compétente : plainte hors compétence DDASS DRASS



Le DASS

À

Objet : Plainte

PJ : 1

Mon attention a été appelée par Madame [ou] Monsieur
par courrier du

L'objet de cette correspondance relevant de votre compétence, je vous
la transmets pour suites à donner.

J'informe le plaignant de cette transmission.

Le Directeur

Lettre de transmission de la plainte à la stucture concernée pour l’instruction



Le Directeur
à
M. le responsable

Réf : [N° par année/mois/jour/initiales du service]
cf. AR-plaignant

Objet : courrier de M.

Mon attention a été appelée par le courrier de M., le
sur des faits survenus dans votre établissement.

Je vous demande d’adresser au plaignant sous (délai à déterminer) les éléments
de réponse relatifs à cette situation.

J’informe le plaignant que vous êtes en charge de cette requête et vous
demande de bien vouloir me transmettre copie de votre réponse.

Le Directeur

[>> Sommaire](#)

Courrier d'information au plaignant : traitement par transmission à la structure



Réf : [N° par année/mois/jour/initiales du service]

Madame, Monsieur,

Suite à votre correspondance du et compte tenu des faits décrits j'ai demandé à Monsieur le responsable (nom de la structure) d'examiner votre requête et de vous communiquer ses conclusions.

Je vous précise que je serai également destinataire de la réponse qui vous sera faite.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de

Le Directeur

Courrier de demande d'explication au responsable de la structure : traitement sur pièces

ANNEXE
10



Le Directeur
à
M. le responsable

Réf : [N° par année/mois/jour/initiales du service]
cf. AR-plaignant

Objet : courrier de M.

Mon attention a été appelée par le courrier de M., le
sur des faits survenus dans votre établissement.

Courrier de M.

[indiquer le motif de la plainte] ou adresser copie de la plainte.

Compte tenu des principaux points soulevés par cette correspondance,
je vous demande de m'adresser sous (délai à déterminer) les éléments suivant :

- lister les pièces et documents
- si des éléments médicaux sont demandés : préciser qu'ils doivent être adressés sous pli confidentiel au médecin inspecteur chargé du dossier.

Le Directeur

[>> Sommaire](#)

Réponse au plaignant : traitement sur pièces et par inspection



Réf : [N° par année/mois/jour/initiales du service]

Madame, Monsieur,

Suite à votre courrier du que vous avez fait parvenir le....., j'ai fait procéder à une inspection sur pièces ou sur place par mes services.

Le constat des éléments suivants a été dressé (uniquement les éléments intéressants le plaignant) :

J'ai demandé à l'établissement de mettre en œuvre les mesures correctives suivantes :

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de

Le Directeur

● **Ont participé à l'élaboration du guide**

- > Inspection Générale des Affaires Sociales : Dr Roland CECCHI-TENERINI (MAFI)
- > École Nationale de la Santé Publique (ENSP) : Isabelle LANRIVAIN
- > Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) : Odile DOUCET
- > Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (DHOS) : Annick VAN HERZELE
- > Missions Régionales et Interdépartementales d'Inspection, Contrôle et Évaluation (MRIICE) :
 - MRIICE Alsace : Claude GUILLARD
 - MRIICE Aquitaine : Viviane LUFFLADE
 - MRIICE Bourgogne : Catherine GRUX
 - MRIICE Champagne-Ardenne : Laurent DLEVAQUE
 - MRIICE Haute-Normandie : Cyrille TELLART
 - MRIICE Ile-de-France : Anne-Marie BAZZICONI
 - MRIICE Lorraine : Sabine GRISELLE-SCHMITT
 - MRIICE Nord - Pas-de-Calais : Dr Edith PONS
 - MRIICE Picardie : Chantal LEDOUX
- > Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) :
 - DDASS du Nord : Laurence CADO
 - DDASS de Seine-Saint-Denis : Amélie CHARRETIER
 - DDASS de Paris : Sébastien MARIA

[>> Sommaire](#)



Inspection Générale des Affaires Sociales
Mission d'Animation des Fonctions d'Inspection
des services déconcentrés (MAFI)