Bourgogne-Franche-Comté

2024

Rapport de la Commission Spécialisée relative au respect des Droits des Usagers

Synthèse régionale 2023 réalisée à partir des questionnaires sur l'activité 2023 des commissions des usagers (CDU) envoyés à l'Agence Régionale de Santé Bourgogne Franche-Comté entre mai et septembre 2024 par les établissements de santé Bourgogne Franche-Comté.

Sommaire

1.

INTRODUCTION

Page 03

2.

MÉTHODOLOGIE

Page 05 à 06

3.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT EN BFC

Page 08 à 18

4.

SOURCES D'INFORMATION DE LA CDU ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

Page 20 à 28

INTRODUCTION

PAGE 03

Introduction

Les membres de la Commission Spécialisée des Droits des Usagers (CSDU) de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie de Bourgogne-Franche-Comté (CRSA BFC) ont le plaisir de publier leur rapport relatif au respect des droits des usagers issus des commissions des établissements de santé sur les données 2023.

Les enjeux de santé sont primordiaux pour les habitants de Bourgogne Franche- Comté, avec un accès aux professionnels et aux services pour tous et un point de vigilance sur la qualité des soins pour améliorer la prise en charge des patients.

Les représentants des usagers sont des acteurs fondamentaux de notre système de santé pour faire entendre la voix des patients et de leurs familles.

Il est nécessaire de reconnaitre que ce sont des missions difficiles à assumer dans certains territoires.

Des éléments sont à mettre en lumière pour relever les avancées dans le domaine des droits des usagers depuis plusieurs années en BFC : le nombre de sièges vacants des représentants des usagers (RU) sont en baissent continue depuis de nombreuses années avec un taux d'occupation à 83 %.

97% des établissements ont un livret d'accueil qui devient le moyen privilégié pour communiquer les coordonnées des RU. Les moyens mis à disposition des RU sont en hausse.

Les réclamations et éloges quant à elles sont revenues au niveau d'avant COVID.

Nous tenons à mieux faire connaitre le rôle des RU pour rendre l'exercice de ce mandat plus attractif.

Nous espérons que l'année 2025 contribuera à travers ce rapport à pourvoir les postes encore vacants en Bourgogne-Franche-Comté.

Anne LAUBY - Présidente

Michèle LE GOFF - Vice-présidente

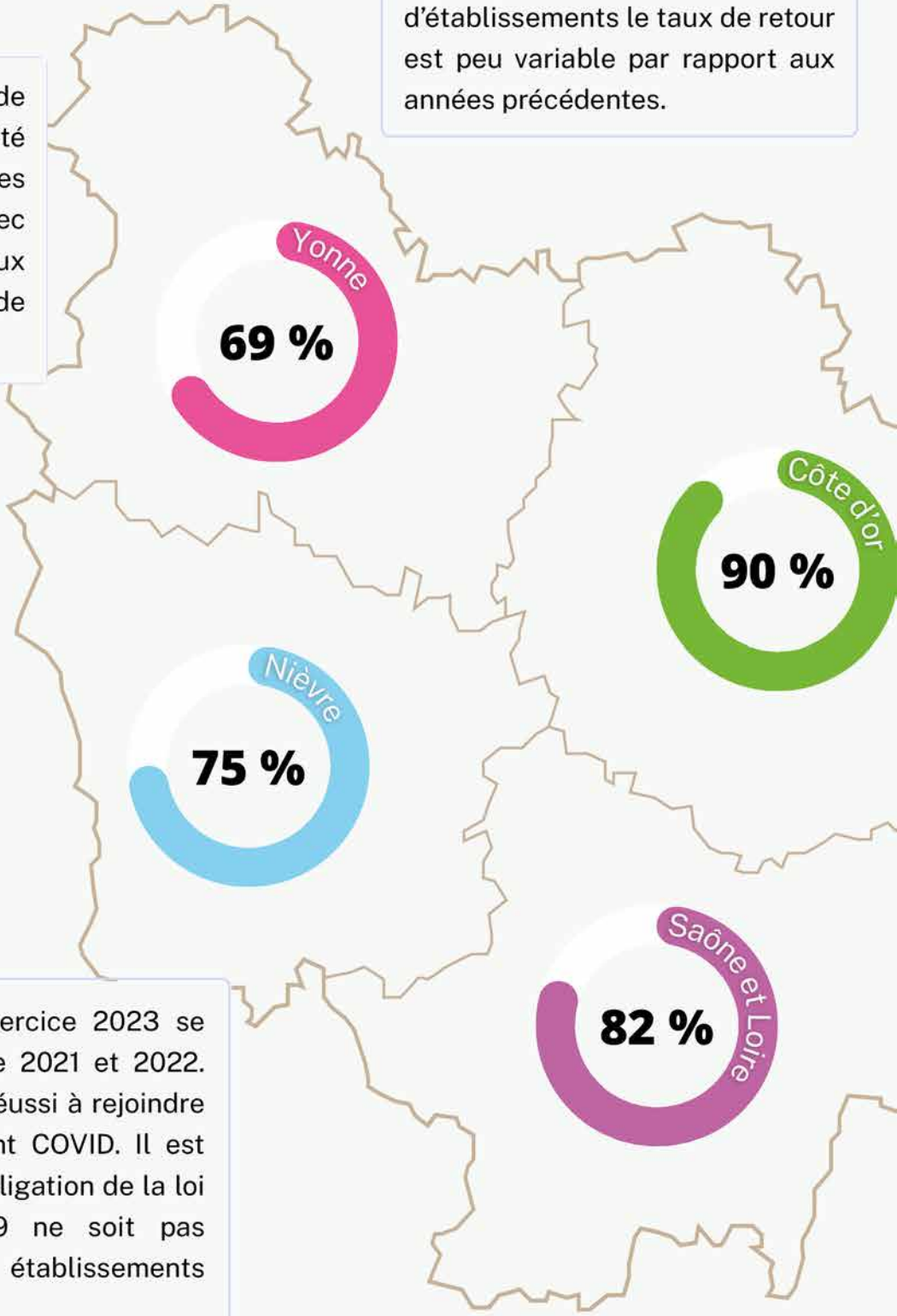
– MÉTHODOLOGIE

PAGE 05 À 06

Méthodologie

L'enquête 2023 a été ouverte de mai à septembre 2024. Elle a été réalisée sur la base de textes législatifs en collaboration avec l'ARS BFC et a été adressée aux 122 établissements sanitaires de Bourgogne Franche-Comté.

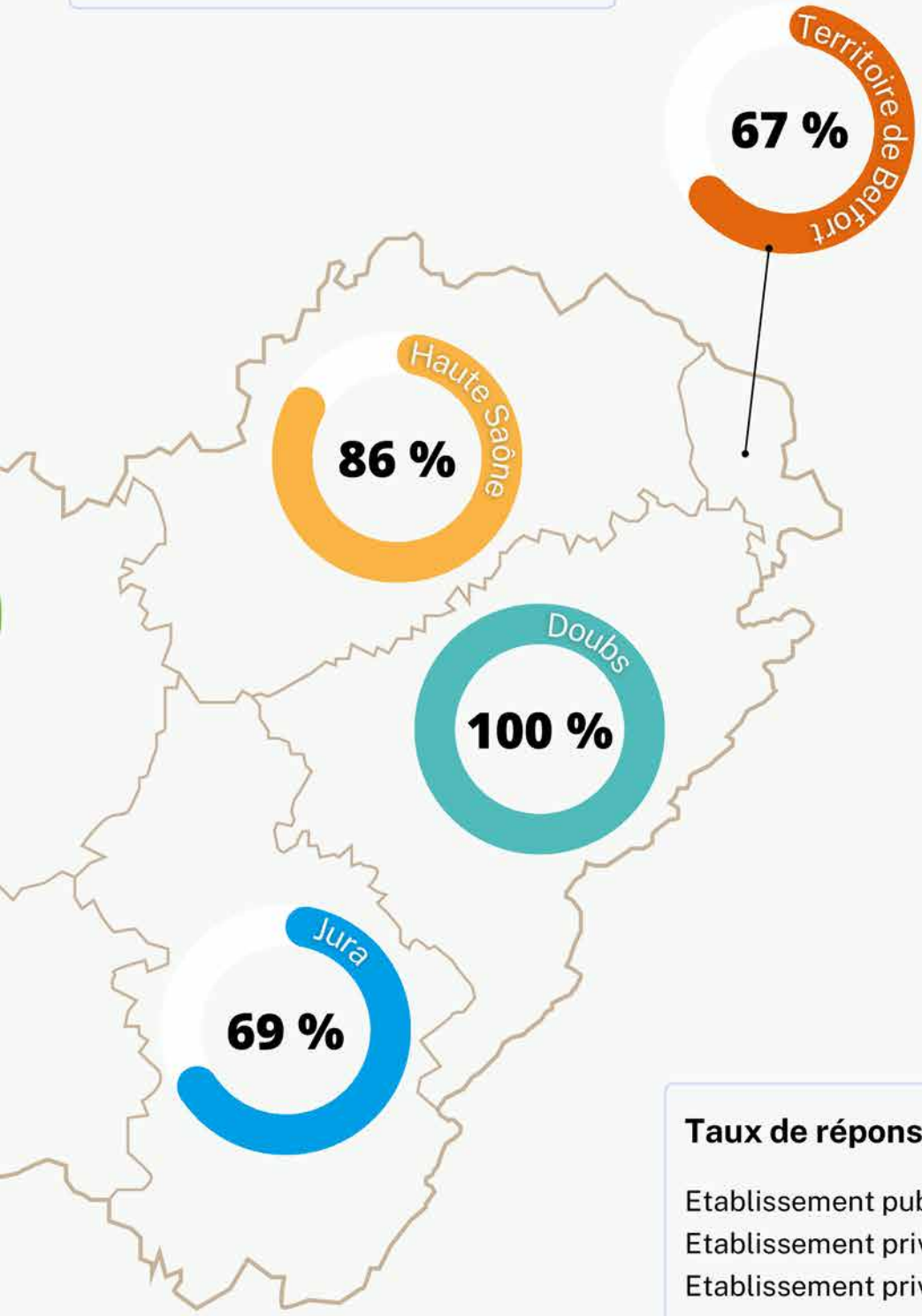
En ce qui concerne les catégories d'établissements le taux de retour est peu variable par rapport aux années précédentes.



Le taux de retour sur l'exercice 2023 se situe entre les résultats de 2021 et 2022. Nous n'avons toujours pas réussi à rejoindre les taux de réponse d'avant COVID. Il est bien dommage que cette obligation de la loi HPST du 21 juillet 2009 ne soit pas respectée par tous les établissements sanitaires de la région BFC.

122 établissements

sollicités entre mai et septembre 2024



82% de taux de retour

88% en 2022
79% en 2021
98% en 2017 avant Covid

Taux de réponse par catégorie

Etablissement public 86%
Etablissement privé à but non lucratif 82%
Etablissement privé à but lucratif 76%

* Illustration : taux de retour par département

– ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

PAGE 08 À 18

Les Commissions Des Usagers (CDU)

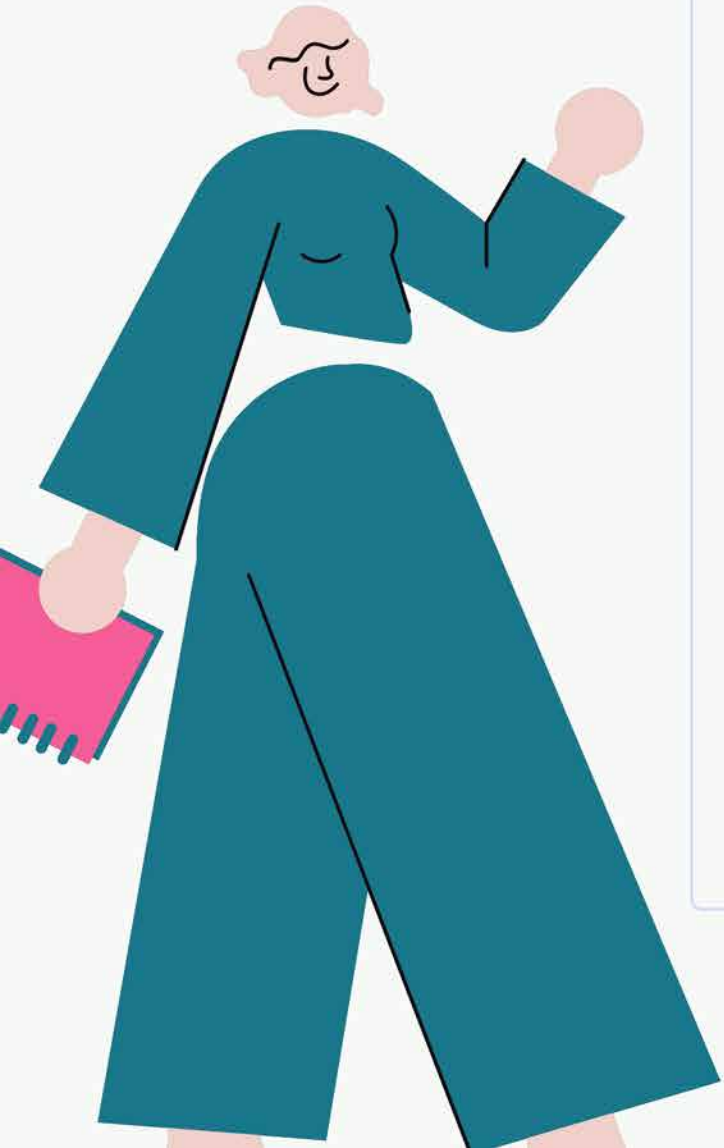
Objectif

Appréciation et amélioration des pratiques des établissements de santé concernant :

- le respect des droits
- la qualité de prise en charge des patients

Chiffres

- **120 CDU**
- **3 ans** de mandat
- **488 mandats** de représentants des usagers dont **409 pourvus**
  395 en 2022 / 380 en 2018
- **84 % de taux d'occupation**
  82 en 2022

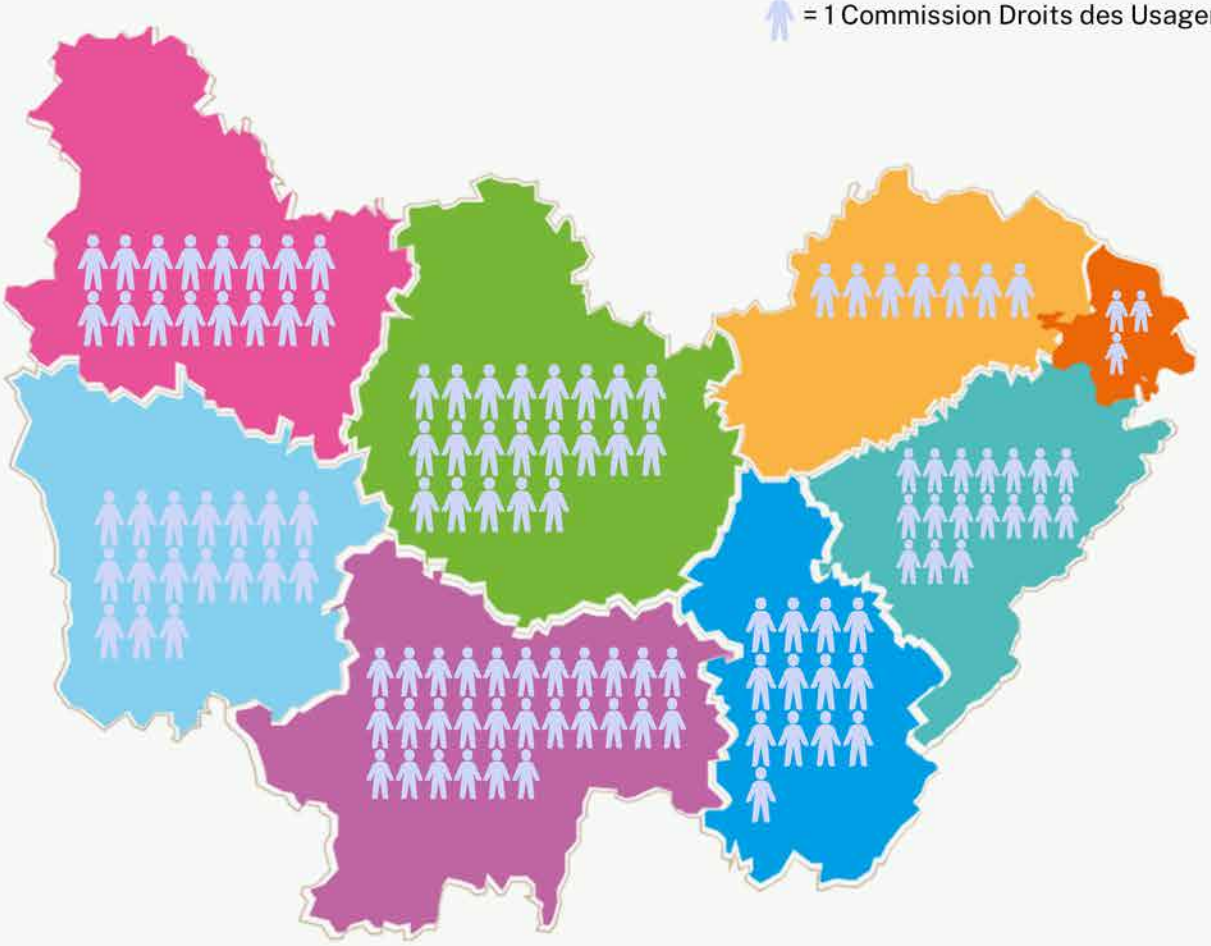


Missions

- Assurer le respect des droits du patient
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, l'information, la prise en charge et les droits des usagers
- Faciliter les démarches des patients et celles de leurs proches
- Veiller à l'expression des reproches des patients auprès des responsables de l'établissement
- Informer les patients des voies de recours et de conciliation dont ils disposent
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches

Répartition des CDU par département

= 1 Commission Droits des Usagers (CDU)



Chaque établissement de santé doit disposer d'une CDU.
C'est une obligation légale prévue à l'article R1112-79 du Code de Santé Publique.

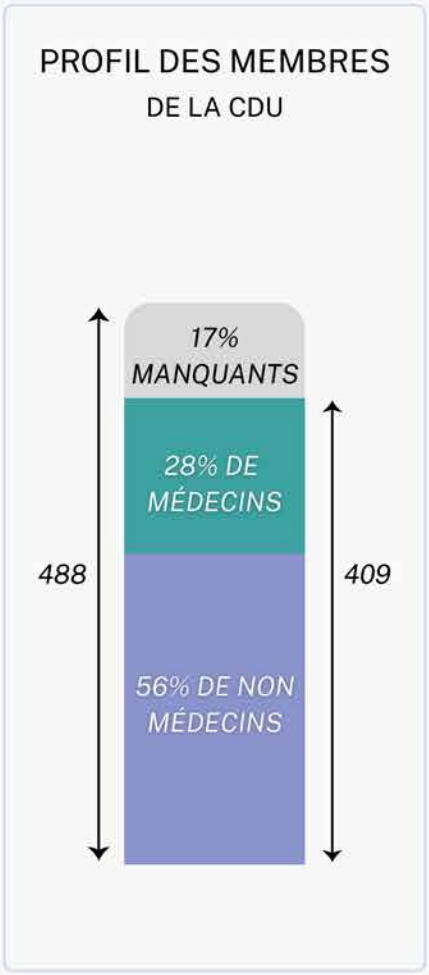
La disparité d'un département à l'autre s'explique par le nombre d'établissements sanitaires par département.

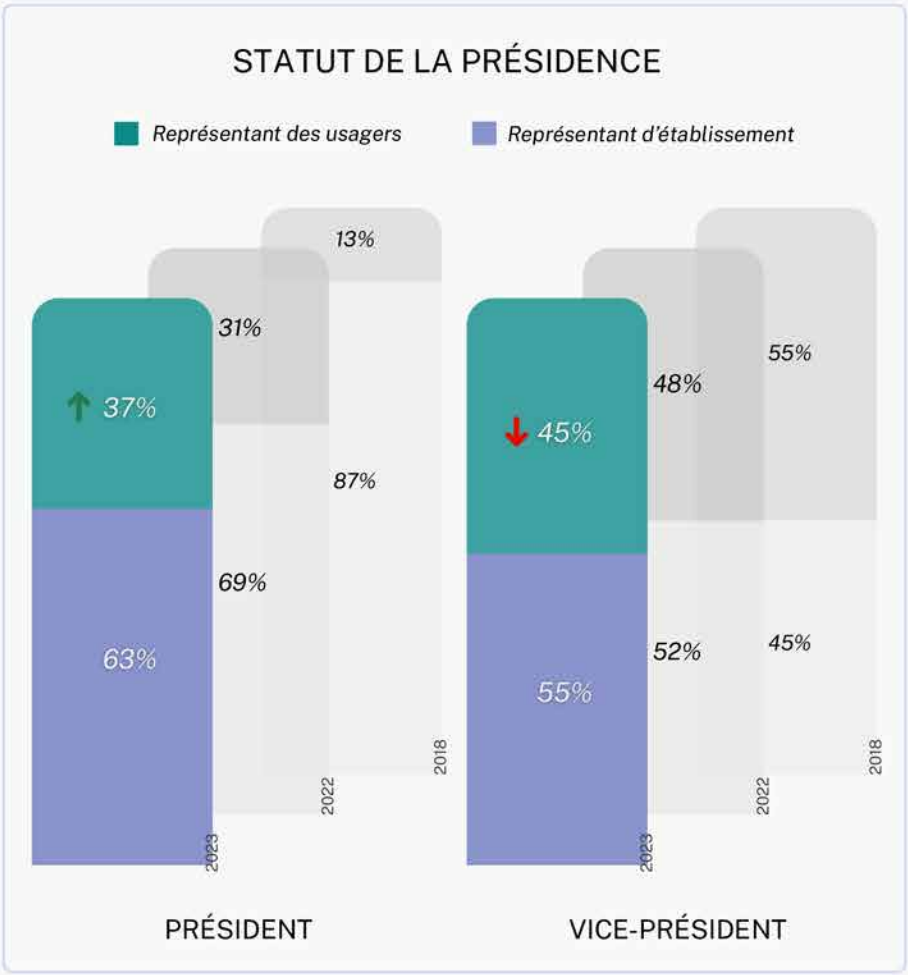
- 21 en Côte d'or
- 17 dans le Doubs
- 13 dans le Jura
- 17 dans la Nièvre
- 7 en Haute Saône
- 28 en Saône et Loire
- 16 dans l'Yonne
- 3 sur le Territoire de Belfort

Fonctionnement des CDU

PROFIL DES MEMBRES

Les CDU doivent produire un rapport annuel sur leurs activités, qui est utilisé pour proposer des améliorations dans le cadre du projet d'établissement. Cette mesure fixée par décret renforce l'écoute et la prise en compte des besoins des usagers dans la gestion des établissements de santé.

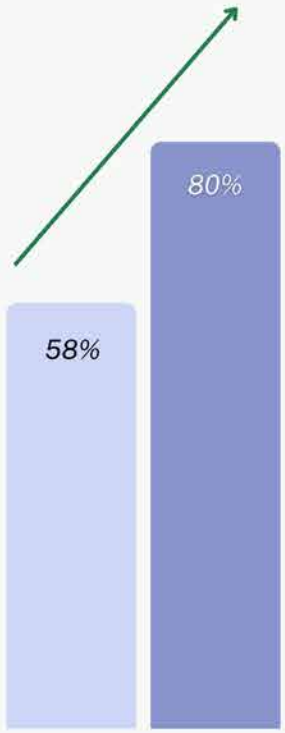




Qui de mieux pour défendre et comprendre les besoins des usagers qu'un usager lui-même ?

RÉCURRENCE DES RÉUNIONS

POURCENTAGE DES CDU QUI SE RÉUNISSENT PLUS DE 4 FOIS PAR ANS



La majorité des CDU semblent fonctionner réglementairement.

Seulement 20 % des CDU ont réalisées entre 1 et 3 réunions en 2023, principalement en raison de fusion d'établissements, de rachat par une autre structure ou de vacance de poste du responsable qualité.

Merci à tous les RU pour leur implication dans la vie de la CDU.

La dynamique instaurée depuis 2018 continue avec une progression constante du nombre de réunions dans les commissions.

Moyens mis à disposition des CDU

La dynamique pour redonner à la CDU les moyens de fonctionner dans l'établissement et assurer les missions qui lui sont dévolues est en cours. La progression depuis 2022 est flagrante.
Nous avions appelé les établissements à la plus grande vigilance sur ce point en 2023. Notre appel a été entendu et nous en remercions tous les établissements, sans qu'ils ne soient amenés à baisser leurs vigilances.

BOÎTE POSTALE

2024 : 29% ↘ 2022 : 30%

ADRESSE MAIL INDIVIDUELLE

2024 : 19% ↗ 2022 : 18%

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

2024 : 29% ↗ 2022 : 27%

SECRÉTARIAT ASSURÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT

2024 : 70% ↗ 2022 : 67%

ADRESSE MAIL GÉNÉRIQUE

2024 : 40% ↗ 2022 : 31%

LOCAUX MIS À DISPOSITION PAR L'ÉTABLISSEMENT

2024 : 59% ↗ 2022 : 51%

ORDINATEUR

2024 : 60% ↗ 2022 : 54%

REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT

2024 : 60% ↗ 2022 : 54%

Seulement 6% des CDU restent sans aucun moyen de fonctionner contre 18% en 2022 !

Le projet des usagers

PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA CDU
(DANS LES ÉTABLISSEMENTS OÙ IL EST RÉDIGÉ)

Sa préparation dans 18% des établissements

Sa rédaction dans 17% des établissements

Sa relecture dans 84% des établissements

Dans les EHPAD, 90% des CDU sont organisées indépendamment des Conseils de Vie Sociale (CVS).

Seulement 26% des RU siègent en CVS !

Le projet des usagers est rédigé par les RU dans 36% des établissements contre 19% en 2022

Il reste 64% qui n'en élaborent aucun !

Politique d'accueil et de prise en charge des patients

Objectif majeur pour tout établissement de santé, la qualité de l'accueil et de la prise en charge doit être adaptée aux publics spécifiques pour qu'ils puissent accéder aux locaux, utiliser des équipements appropriés, bénéficier des prestations proposées et comprendre les informations données, tout en étant libre d'exprimer leurs souhaits ou besoins.

94 % des établissements ont mis en place une procédure de recueil d'identité de la personne de confiance

97% des établissements l'affichent dans le hall d'accueil

87% proposent des formations de sensibilisation à la bientraitance, soit 1746 personnes formées en 2023

91% déclarent mettre en œuvre des actions de promotion de la bientraitance des patients

92% l'ont inclus dans leur livret d'accueil

12% seulement l'affichent dans les chambres

Le taux de formation bien qu'élevé reste insuffisant

98% sont équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite

45% ont mis en place des installations pour personnes mal voyantes

73% des établissements disposent d'équipements d'accueil pour les personnes porteuses de handicaps physiques

65% sont équipés de dispositifs pour les personnes non francophones

54% ont un service d'aumônerie

29% de ces aumôneries sont multiconfessionnelles

44% disposent d'aménagements pour les personnes sourdes ou malentendantes

37% peuvent accueillir des personnes illettrées ou analphabètes

Objectif : **FORMER** tous les professionnels

Associations les plus représentées dans les CDU

Une vaste campagne de renouvellement est en cours.

Nous comptons sur la mobilisation continue des associations et de leurs représentants !

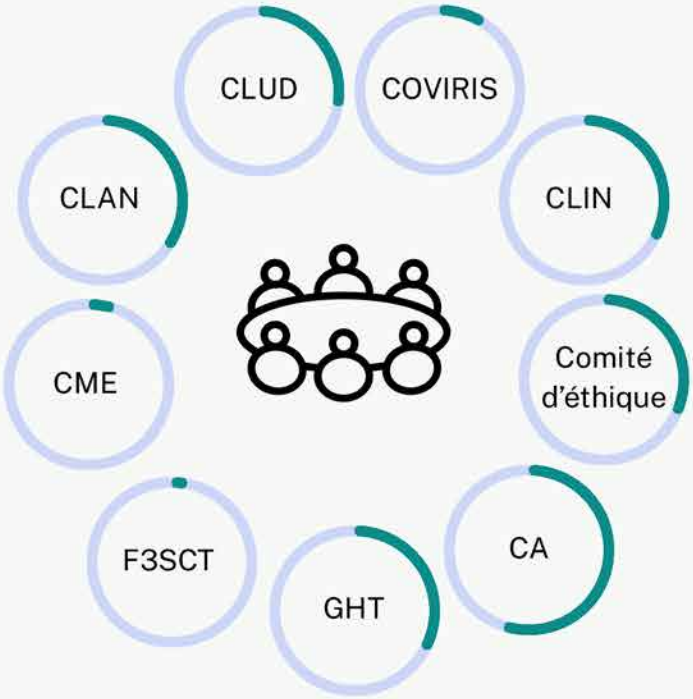
RAPPEL DES CHIFFRES :
409 mandats pourvus (488 au total)

NOMBRE DE MANDATS PAR ASSOCIATIONS
LES PLUS REPRÉSENTÉES (307 MANDATS SUR 409)

- UDAF : 86 mandats
- ARUCAH : 60 mandats
- Génération mouvement : 27 mandats
- UNAFAM : 25 mandats
- AFD : 20 mandats
- UFC QUE CHOSIR : 20 mandats
- APF France Handicap : 16 mandats
- Ligue contre le cancer : 15 mandats
- ADMD : 15 mandats
- AC.P.A 58 : 13 mandats
- Dépendances 21 : 10 mandats

Présence des RU dans les différentes instances

TAUX DE RU DANS LES AUTRES INSTANCES
DE L'ÉTABLISSEMENT

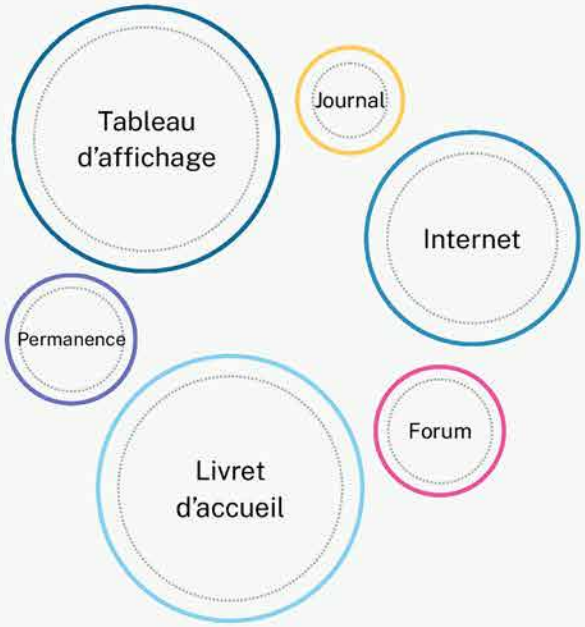


LÉGENDE

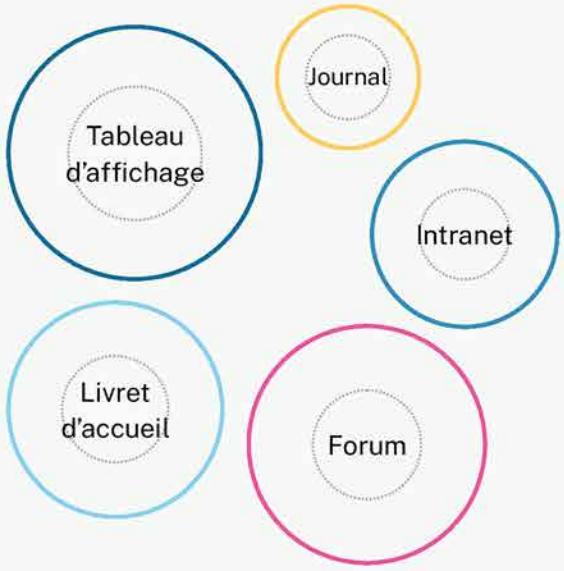
- CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
  Présence des RU : 35%
- F3SCT : Formation Spécialisée en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail
  Présence des RU : 3%
- GHT : Groupe Hospitalier de Territoire
  Présence des RU : 33%
- CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur
  Présence des RU : 28%
- CME : Commission Médicale d'Etablissement
  Présence des RU : 5%
- COVIRIS : Comité de Vigilance et de gestion des Risques
  Présence des RU : 9%
- CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
  Présence des RU : 33%
- Comité d'éthique
  Présence des RU : 32%
- Conseil de surveillance ou conseil d'administration
  Présence des RU : 55%

Moyens d'information privilégiés par les établissements

POUR LES USAGERS



POUR LES PROFESSIONNELS



FOCUS SUR LE LIVRET D'ACCUEIL

97 % des établissements ont un livret d'accueil *(95 % en 2022)*.

61 % des structures associent les RU à son élaboration *(60% en 2022)*.

100% des établissements ayant répondu informent les usagers et les professionnels des activités de la CDU.
Les moyens utilisés sont très variables et peuvent être multiples au sein d'une même structure.

Résultats 2023

PROFESSIONNELS

Livret d'accueil : 73 %
Tableau d'affichage : 97%
Intranet : 53%
Communication orale : 87%
Journal : 32%

PATIENTS

Livret d'accueil : 97 %
Tableau d'affichage : 95 %
Internet : 64 %
Forum réunion : 23 %
Permanence : 24 %
Journal : 15 %

Résultats 2022

PROFESSIONNELS

Livret d'accueil : 23 %
Tableau d'affichage : 29%
Intranet : 15%
Communication orale : 23%
Journal : 12%

PATIENTS

Livret d'accueil : 77 %
Tableau d'affichage : 77 %
Internet : 48 %
Forum réunion : 14 %
Permanence : 15 %
Journal : 10 %

– SOURCES D'INFORMATION DE LA CDU ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

PAGE 20 À 28

Eloges et réclamations

ÉVOLUTION DEPUIS 2018

Le droit des usagers permet à tout patient de pouvoir exprimer ses griefs oralement ou par écrit au sein de l'établissement de santé qui l'accueille.
La Commission des Usagers est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ou leurs familles ainsi que des suites données par l'établissement.

Au delà du travail fait depuis plusieurs années par les établissements pour améliorer la qualité des soins et des prises en charges des patients en appliquant les critères de certification de la Haute Autorité de Santé ou de la lassitude des usagers à faire valoir leurs droits, nous pensons que les professionnels sont beaucoup plus attentifs aux problèmes rencontrés pendant leur prise en charge, ce qui expliquerait cette baisse.

Les réponses leur seraient ainsi apportées en temps réel sans nécessité d'envoyer réclamations ou éloges à l'établissement après leur séjour.

Répartition des éloges et réclamations

RÉPARTITION PAR CATÉGORIES

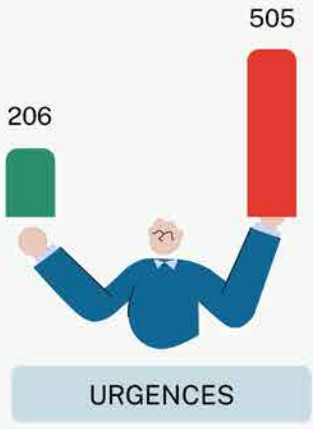
L'HOSPITALISATION

est le sujet qui fait l'objet de la majorité des éloges, mais également des réclamations !
(Respectivement 76% et 69%)

Il est suivi par la chirurgie ambulatoire pour les éloges et les urgences pour les réclamations.
(13% chacune)

LES SÉANCES

sont les actes qui font l'objet du moins de réclamations, mais également d'éloges.
(Respectivement 1% et 2,5%)



Nombre d'éloges en 2023 Nombre de réclamations en 2023

Réclamations

Relatives à la qualité et à la sécurité des soins et de la prise en charge : douleur, nutrition, hygiène ...

Nous ne pouvons pas comparer avec les résultats de l'année précédente car nous avons changé la méthode de calcul.

Mais comme en 2023, 3 groupes sont particulièrement cités, il s'agit de :

- Retard ou erreur 37,5 % (31,6 % en 2023).
- Défaut d'organisation 20 % (24 % en 2023).
- Défaut de coordination 16,9 % (18,4 % en 2023).

A cela s'ajoute une nouvelle catégorie en 2024 :

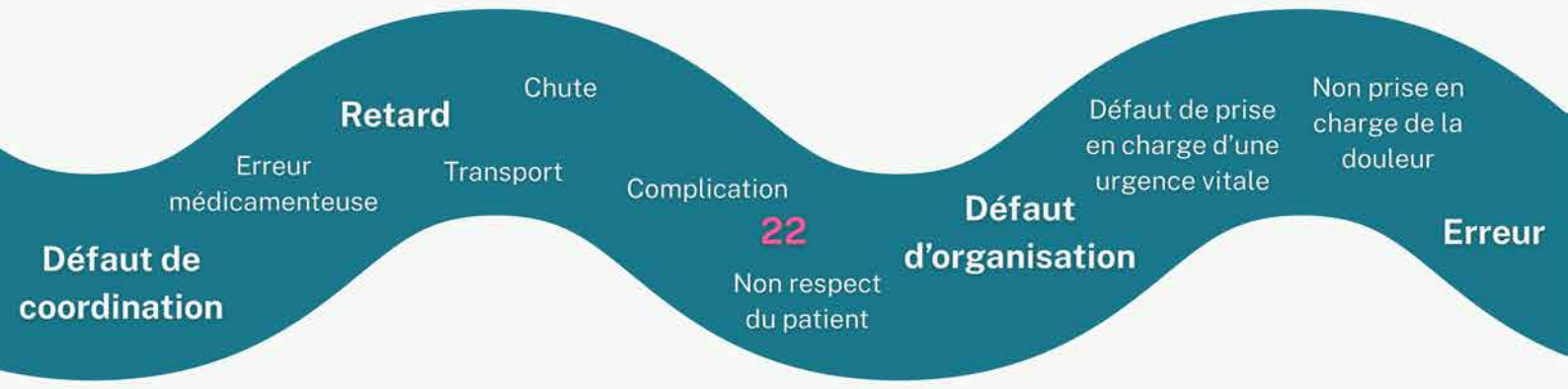
- Complications 20 %

Ces résultats montrent que la coordination ou l'organisation des séjours font toujours défaut dans les prises en charge des patients.

➔ Le travail entre les acteurs hospitaliers (publics et privés) et les libéraux est encore à faire pour sécuriser les séjours des patients.

Le nombre d'items étant très important (34) ils seront regroupés ici de la façon suivante :

- **Retard ou erreur** → retard de prise en charge initiale ; erreur ou retard de diagnostic ; report ou annulation intervention ; reprise intervention ; non- respect d'un protocole de soins ou de prise en charge/protocole non conforme ; défaut de surveillance médicale ou paramédicale
- **Erreurs médicamenteuses** → défaut de conciliation médicamenteuse ; prescription médicale non conforme ; prescription médicale non respectée ; défaut de dispensation et délivrance du médicament ; erreur d'administration du traitement médicamenteux ; erreurs médicamenteuses graves
- **Non prise en charge de la douleur**
- **Chute**
- **Défaut de coordination**
- **Défaut d'organisation** : défaut dans l'organisation des activités de rééducation ; défaut de préparation de sortie ; défaut d'organisation du décès ; défaut d'éducation thérapeutique
- **Problèmes liés au transport** : les 2 problèmes liés aux transport internes et externes
- **Non-respect du patient** : non-respect d'un régime ; prise en compte incomplète du handicap
- **Complication** : les 3 complications ; escarre
- **Défaut de prise en charge d'une urgence vitale**



Relatives à la sécurité des personnes

Pour plus de simplicité les 12 items seront regroupés ici de la façon suivante :

- **Violence et problèmes relationnels** → violence entre patient et visiteur ; problème relationnel du professionnel vers le patient ou les visiteurs ; problème relationnel entre usagers
- **Accidents corporels hors prise en charge**
- **Maltraitance**
- **Dégradation, vol et non respect du règlement** → dégradation des équipements ou locaux : non respect de l'interdiction de fumer ; intrusion ; vol manifeste ; usage illicite de stupéfiants ou d'alcool
- **Fugue / Patient égaré**
- **Suicide / Tentative de suicide**

La violence et les problèmes relationnels sont majoritaires avec 54 % soit 303 réclamations sur 554 en 2023.
Ensuite ce sont les réclamations pour dégradations d'équipements ou de locaux et les vols ou non-respect du règlement qui représentent 35 %.

Ces incivilités ont augmenté de 10 % depuis 2022.

Les autres catégories sont infimes puisqu'elles représentent entre 1 % et 7 % des réclamations, mais elles demeurent des conséquences catastrophiques puisqu'il s'agit des maltraitances (7%), des fugues ou patients égarés (1 %), de suicide ou tentative de suicide (1 %), d'accidents corporels hors prises en charge (1 %) ou d'usages illicites de stupéfiant ou d'alcool (1 %).

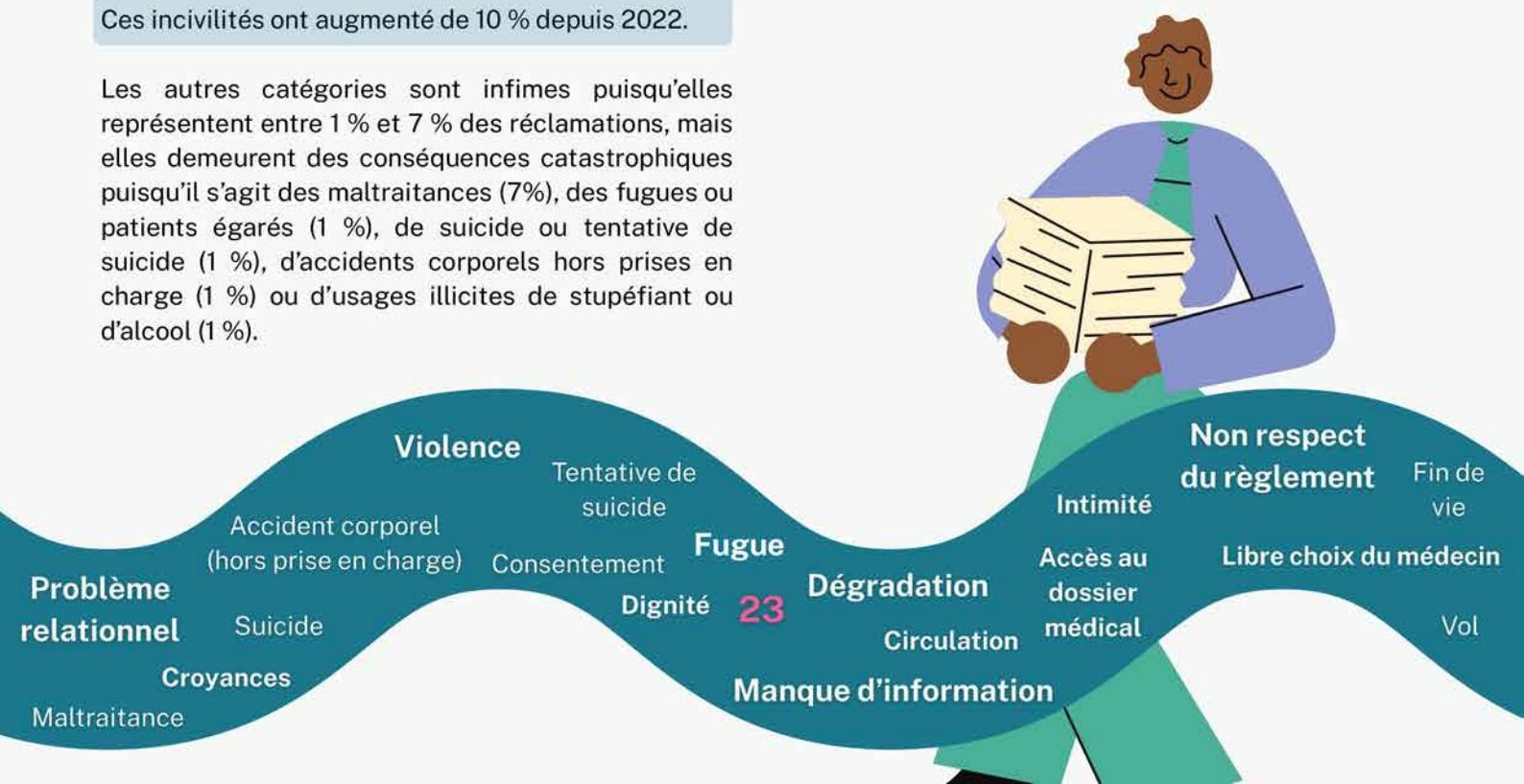
Relatives aux droits des patients

Les sujets relatifs aux droits des patients représentent 15 % des réclamations.

Elles se divisent en plusieurs sous parties mais peuvent être regroupées de la façon suivante :

- 67 % relèvent d'un **manque d'informations** sur les conditions de séjour, les soins, l'accompagnement au décès ou des informations divergentes données au patient.
- 29 % relèvent d'un **non-respect** de l'intimité, de la confidentialité, des croyances, de la dignité, du droit à l'image ou à l'anonymat, du libre choix du praticien, de la liberté de circulation ou du droit d'accès au dossier patient.
- 3 % sont dues à l'absence de **consentement**.
- 2 % relèvent de la **fin de vie**.

➔ Les établissements ont encore un grand travail a réaliser pour transmettre aux patients les informations que ceux-ci jugent nécessaires à leur prise en charge.



Suites données aux réclamations

LA PROCÉDURE AMIABLE

En cas de dommages liés aux soins, un patient peut effectuer une demande amiable auprès de l'établissement : soit directement auprès du directeur de l'hôpital, soit par l'intermédiaire du médiateur médical ou non médical. Il peut également transmettre sa demande à la CDU par courrier en précisant ses griefs relatifs à sa prise en charge.

Nous sommes revenus au niveau pré-Covid : les chiffres de 2023 sont presque identiques à ceux de 2017.
Une très bonne nouvelle pour le droit des usagers après la forte hausse de 2021/2022 !

(En 2017 390 réclamation avaient été traitées à l'amiable avec l'assurance et 136 par la CCI, contre 617 et 293 en 2021/2022)

3958

réclamations ont été recensées en 2023
(hors indemnisation et pénal)

352

ont fait l'objet d'un traitement amiable avec l'assurance

649

médiations ont été proposées

180

médiations médicales ont été réalisées

124

ont fait l'objet d'une mise en cause auprès de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI)

Les RU ne reçoivent les rapports de médiation que dans 70% des cas, et 71% pour les usagers !

Suites données aux réclamations

LA PROCÉDURE CONTENTIEUSE

Le patient peut engager la responsabilité du praticien à des fins indemnitaires devant les tribunaux civils ou administratifs selon la nature de l'établissements en cause. C'est ici l'établissement qui est mis en cause, et non le professionnel.
Celui ci peut également être mis en cause sur le plan pénal, cette fois ci à titre individuel.
Comme pour la procédure amiable, nous sommes revenus aux taux d'avant Covid.
Nous espérons que ces bons résultats sont le fruit des politiques d'établissement en matière de droit et d'amélioration de la prise en charge des patients et que la courbe continuera de baisser.
(En 2017 les juridictions ont été saisies 64 fois dont 10 sur le plan pénal, contre 114 et 31 lors de l'augmentation de 2021/2022)

RESPONSABILITÉ CIVILE

50

réclamations ont abouti à la mise en cause de la responsabilité civile de l'établissement.

RESPONSABILITÉ PÉNALE

11

réclamations ont abouti à la mise en cause de la responsabilité pénale du praticien.

Motifs des déclarations d'EIG associées aux soins

EN POURCENTAGE

Chute du patient

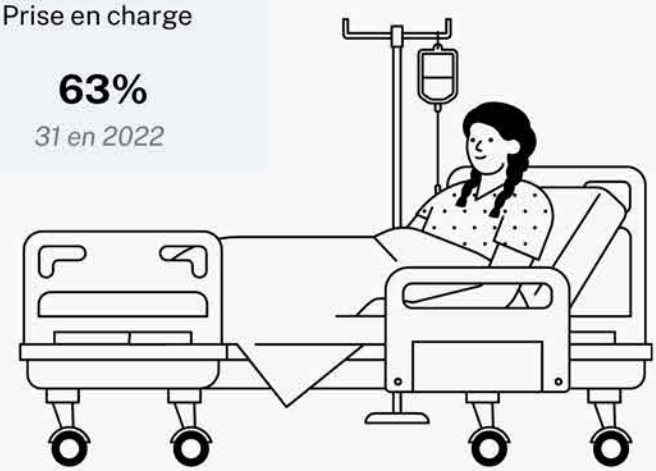
16%

53% en 2022

Prise en charge

63%

31 en 2022



Disparition inquiétante ou fugue en soins sans consentement

5%

Suicide ou tentative de suicide

9%

Parcours coordonnés interprofessionnels

4%

Infection liée aux soins

3%

Les déclarations d'EIG associés aux soins ont beaucoup évoluées. Il est difficile d'en tirer des conclusions sur 2 ans mais ce point reste à surveiller pour les prochaines années.

*EIG = Evènement Indésirable Grave

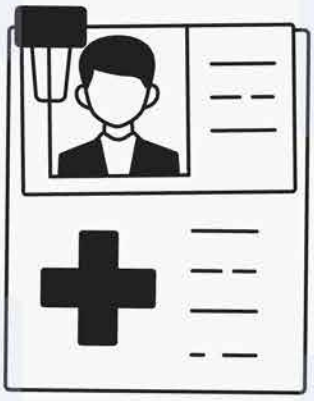
Accès au dossier médical

Il y a eu 11 132 demandes d'accès au dossier médical en 2023

Les demandes ont été faites dans 91% des cas pour les **dossiers de moins de 5 ans**.

Des frais d'accès au dossier médical sont facturés au patient dans 65 % des cas.

➔ Depuis le décret *n°2023-1426* du 30 décembre 2023, **l'accès au dossier médical est désormais gratuit !**



Les RU reçoivent les questionnaires de satisfaction des 65% des cas.

82% fournissent en retour des pistes d'amélioration.

96% des établissements ont mis en place un questionnaire de sortie.

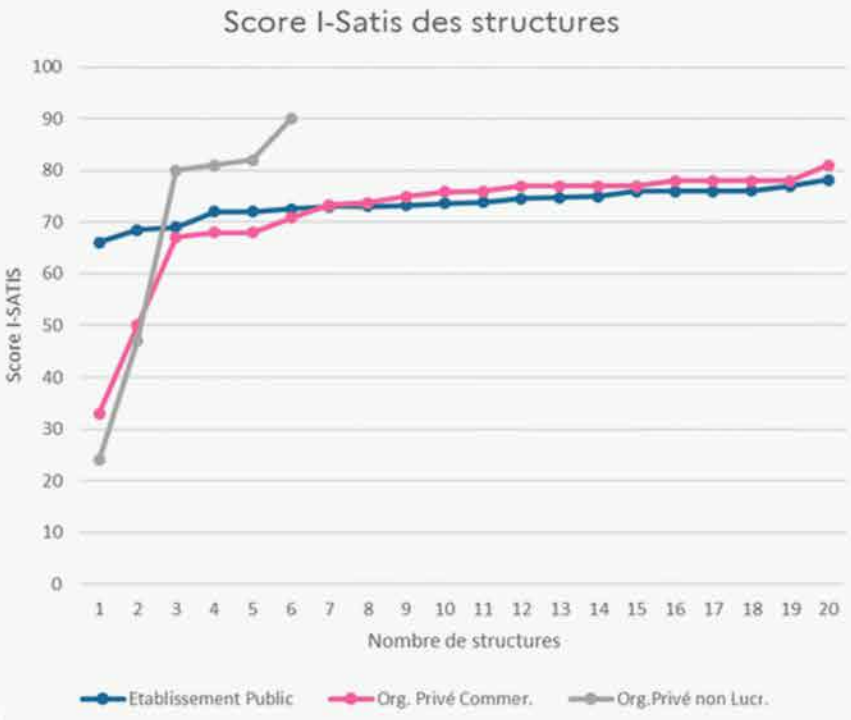
Score E-Satis

Depuis avril 2016, en cas d'hospitalisation, un patient peut donner son avis sur son séjour dans un hôpital ou une clinique en France en répondant à un questionnaire d'expérience et de satisfaction en ligne (e-Satis).

Les réponses aux questionnaires sont centralisées par la HAS, qui attribue en fonction des réponses un score e-Satis annuel à chaque établissement de santé.

Le patient donne son avis sur les différentes étapes de son hospitalisation concernant principalement :

- L'accueil dans l'établissement
- Sa prise en charge tout au long du séjour (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur...)
- Son confort (chambre, repas...)
- L'organisation de sa sortie et de son retour à domicile.



Conclusion et remerciements

CE QU'IL FAUT RETENIR

16% seulement des postes de représentants des usagers sont vacants.

Pour ce qui est des éloges et réclamations les taux sont revenus à ceux pré-Covid.

Les moyens mis à disposition des représentants des usagers sont entrain d'augmenter.

" Michèle *LE GOFF* et moi-même tenons à remercier tout particulièrement Cécile *LUMIERE*, Barbara *LEVEQUE*, Claire *BRODIER*, Stéphanie *BARBEY* et Mireille *LOBREAU* sans qui ce document n'aurait pas pu voir le jour.

Elles ont su, chacune dans leur domaine et avec leurs compétences, nous permettre de réaliser un rapport de la CSDU 2024 attractif, qui visuellement est agréable à lire et très moderne.

Sincèrement, "

Anne LAUBY - Présidente

Annexe

L'article L1114-1 du Code de la Santé Publique stipule que les associations œuvrant pour la qualité de la santé et la prise en charge des malades doivent obtenir un agrément officiel pour pouvoir représenter légalement les usagers dans les structures de santé. Cet agrément est délivré par les autorités, sur recommandation d'une commission composée de membres du gouvernement, de juristes, de parlementaires, et d'experts du secteur associatif, en fonction de l'engagement actif de l'association, de sa gestion transparente, de sa capacité à former et informer, de sa représentativité et de son indépendance.

En outre, les représentants des usagers issus de ces associations agréées doivent suivre une formation spécifique, établie selon un cahier des charges défini par le ministère de la santé. Cette formation est indemnisée, financée par des subventions publiques attribuées aux associations responsables de la formation.

Les représentants des usagers et leurs suppléants au sein des Commissions des Usagers (CDU) sont désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS), sur la base de propositions faites par des associations d'usagers agréées. Cette procédure est établie pour assurer une représentation équitable des usagers dans les instances de santé publique et hospitalières.

*Le **décret n° 2016-726 du 1er juin 2016** réforme la Commission des Usagers (CDU) dans les établissements de santé, mettant en avant leur rôle dans l'amélioration de la qualité des soins et le respect des droits des patients. Ce décret impose à la CDU de :*

- *Surveiller le respect des droits des patients.*
- *Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge.*
- *Faciliter les démarches des usagers pour exprimer leurs griefs.*
- *Participer à l'élaboration des politiques d'accueil et de soins de l'établissement.*
- *Être informée des plaintes, des réclamations, et des mesures prises suite à des événements indésirables graves.*

*La **procédure amiable** :*
En cas de dommages liés aux soins, un patient peut effectuer une demande amiable auprès de l'établissement, soit directement auprès du directeur de l'hôpital, soit par l'intermédiaire du médiateur médical ou non médical, ou de la CDU, par courrier précisant ses griefs relatifs à sa prise en charge.

*La **procédure contentieuse** :*
La responsabilité du praticien peut être recherchée dans un but indemnitaire, soit sur le plan civil, soit sur le plan administratif. Les réclamations font l'objet d'une mise en cause auprès d'une juridiction (Tribunal Administratif, Tribunal Grande Instance).
Le professionnel peut également être mis en cause sur le plan pénal, l'objectif étant la sanction personnelle du professionnel poursuivi.

Bourgogne-Franche-Comté

2024

Rapport de la Commission Spécialisée relative au respect des Droits des Usagers