



Madame Maryse SAVARIAU
Administratrice du GCSMS du pays Mellois –
Sud Deux-Sèvres
EHPAD fondation Brothier
1 rue du Stade
79190 LIMALONGES

Niort, le mercredi 22 janvier 2020

**Objet : Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé (G.R.S.) -
Convention de partenariat**

P.J. : Une convention signée en retour

Madame,

Veillez trouver ci-joint, en retour après signature, un exemplaire de la convention de partenariat entre l'UDAF des Deux-Sèvres et le GCSMS du pays Mellois – Sud Deux-Sèvres, dans le cadre de la mise en place d'un Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé.

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos sincères salutations.

La Directrice Générale,

Swan REY.



**CONVENTION relative à l'expérimentation du GRS 79,
Guichet d'accueil et d'accompagnement des
Réclamations en Santé sur le territoire
des Deux-Sèvres**

Entre :

Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé (GRS 79)
situé 171 avenue de Nantes 79025 Niort

ci-après dénommé le « **Guichet** »,

d'une part,

Et

Le GCSMS du pays Mellois- Sud Deux Sèvres,
Situé à l'EHPAD Fondation Brothier 1 rue du stade, 79 190 LIMALONGES,

représenté par **Madame Maryse SAVARIAU**, agissant en qualité d'Administratrice,

ci-dessous dénommé le « **Partenaire** »,

Le GCSMS est composé des établissements suivants :

- EHPAD « Fondation Brothier » de Limalonges
- EHPAD « Les trois cigognes » de Brioux sur Boutonne
- MARPA Périgné et Couture d'Argenson de l'Association « UNI CAP »
- EHPAD « Les Chanterelles » de Celle sur Belle
- EHPAD « Les rives de Sèvre » de La Crèche
- EHPAD « Fondation Héloïse Dupond » de Beauvoir sur Niort
- EHPAD « Foyer Résidence du Petit Logis » de Prahecq
- Résidence autonomie « Henri Minault » de Sauzé-Vaussais
- EHPAD « Les Babelottes » de Mougou
- CIAS de Lezay
- EHPAD « EPCMS La Coudraie » à Niort
- EHPAD « Résidence Emilien BOUIN » de Chauray

d'autre part.

PREAMBULE

Un des axes essentiels de la démocratie en santé est de renforcer l'opportunité pour l'utilisateur d'énoncer ses difficultés. Ainsi, la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a introduit l'expérimentation d'un Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé, le G.A.A.R.S ;

Vu le décret n°2017-121 du 31 janvier 2017 relatif à l'expérimentation permettant à des conseils territoriaux de santé d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations (G.A.A.R.S) ;

Vu l'engagement pris par le **CONSEIL TERRITORIAL DE SANTE** des Deux-Sèvres auprès

de l'ARS Nouvelle Aquitaine le 15 juin 2018 ;

Vu la charte relative à l'expérimentation du Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé dans le département des Deux-Sèvres signée entre l'UDAF 79 et le Conseil Territorial de Santé des Deux-Sèvres ;

Vu le contrat d'Objectifs et de moyens 2019-2023 signé entre **l'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ NOUVELLE AQUITAINE** et l'UDAF 79 le 9 août 2019.

Ainsi, le GAARS est financé par l'ARS Nouvelle Aquitaine, il est piloté par le Conseil Territorial de Santé et porté par l'UDAF 79 qui en tant que maître d'œuvre, est chargée du portage administratif et financier du **Guichet**. A ce titre, elle est responsable de la mise en place opérationnelle du partenariat.

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1^{er} – OBJET DE LA CONVENTION

La convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le « Partenaire » et le « Guichet » contribuent réciproquement au développement de l'expérimentation du G.A.A.R.S sur le territoire des Deux-Sèvres.

ARTICLE 2 – ENGAGEMENT DU PARTENAIRE

Le Partenaire s'engage à :

- Mentionner sur ses supports, dans la mesure du possible, l'engagement partagé avec le Guichet ;
- Promouvoir le dispositif auprès de ses usagers et de ses autres partenaires ;
- Communiquer au Guichet la date de la réception de la réclamation et la date de la réponse apportée au réclamant ;
- Faire part de toute modification dans son processus de traitement de ses réclamations, ainsi que de tout changement de coordonnées, d'horaires ou de lieux concernant l'accueil des usagers, cela pour permettre au Guichet d'actualiser sa base documentaire.

ARTICLE 3 – ENGAGEMENT DU GUICHET

Le Guichet, dans le respect des orientations définies par le Conseil Territorial de Santé des Deux-Sèvres, pour répondre aux objectifs de l'expérimentation, procède à la mise en place de l'organisation et du fonctionnement du Guichet d'Accueil et d'Accompagnement des Réclamations en Santé, et notamment à la construction du réseau partenarial.

Le Guichet s'engage à :

- Faire part au Partenaire de l'accueil d'un usager susceptible de lui adresser une réclamation (sous réserve de l'accord du réclamant) ;
- Apporter les modifications de sa base documentaire en fonction des informations transmises par le Partenaire relatives à l'accueil des usagers et au traitement de ses réclamations ;
- Mettre à disposition des outils d'aide à la gestion du traitement des réclamations ;

- Mettre à disposition de chaque partenaire les rapports d'activités relatifs au guichet.

ARTICLE 4 – DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet à la date de signature du contrat, et expirera le 31 décembre 2023.

ARTICLE 5 – LE SUIVI DE LA CONVENTION

Une réunion annuelle sera organisée entre le Guichet et les Partenaires afin d'effectuer le bilan du Guichet et le suivi des conventions.

ARTICLE 6 – LA RESILIATION DE LA CONVENTION

Si l'une des parties souhaite mettre fin à la présente convention avant son terme, elle devra avertir l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis d'un mois.

FAIT EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

Pour le Guichet

Swan REY,
Directrice de l'UDAF 79



A Niort, le 13.01.2020

Pour le Partenaire

Maryse SAVARIAU,
Administratrice du GCSMS

GCSMS Pays Mellois – Sud Deux Sèvres
1 rue du Stade
79190 LIMALONGES



