|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Rédaction** | **Vérification** | **Approbation** |
| Nom(s) | Sabrina DIDIER | Sabrina DIDIER | Maïté LAURENT |
| Fonction(s) | Directrice adjointe | Directrice adjointe | Directrice |
| Date |  | 07/06/2023 | 07/06/2023 |
| Signature |  |  |  |

**Formulaire de plaintes et réclamations**

### L’écoute de nos usagers permet à l’ensemble de l’établissement d’améliorer ses services.

### Merci de prendre quelques instants pour mettre par écrit votre plainte ou réclamation. Nous nous engageons à vous répondre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le déclarant |  | Moment et lieu de l’évènement concerné |
| **Nom :** ……………………………………...  **Prénom :** …………………………………….   * **Résident** * **Entourage :** …………………………. * **Autre :** ……………………………… |  | **Date :** …… / …. / …….….  **Heure :** …. H ….  **Structure :** ……………………………………… |

|  |
| --- |
| Votre plainte ou réclamation |
| Fiche remplie le : …… / …… / …………. Par : ……………………….. |

**Merci de remettre cette fiche remplie au chef de service**

|  |  |
| --- | --- |
| **Partie réservée à l’établissement** | |
| **I/ Réception dans la structure** | |
| Date de réception :  ….. / …. / …….  Qui l’a reçue :  ………………………… | Commentaires :  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………… |
| **II/ Réception à la direction** | |
| Date de réception :  ….. / …. / …….  Qui l’a reçue :  ………………………… | Commentaires :  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………… |
| Réponse écrite envoyée le : ………………………………………….    Copie envoyée au chef de service le : ……………………………… | |
| N° d’enregistrement :…………………………………………………….. | |