

Fiches de déclarations : Plaintes, Réclamations et Satisfaction



Je (Nom et prénom) :

➔ Remplis cette fiche seul(e) : OUI



➔ Si non avec (nom et prénom) m'accompagne.....



J'entoure le logo qui me correspond :

« Je ne suis PAS CONTENT »



PLAINTES

« Je fais une DEMANDE »



RECLAMATION

« Je suis CONTENT »



SATISFACTION



Date d'aujourd'hui :

Que s'est-t-il passé ?



Date :Lieu :

Evènement



.....
.....
.....
.....

Qui était là ? :

Signatures :



Ma signature



La personne qui m'a accompagnée



Je transmets cette fiche :



- Soit à la direction du Foyer de vie les Paredous : Le Bourg. 12430 LE TRUEL
- Soit par mail : plaintereclamation@gap12.fr
- Soit en la déposant dans la boîte aux lettres blanche (2ème étage, en face ascenseur, près des WC).
- Soit à un professionnel accompagnant.



La Direction

1. Donne un accusé de réception à la personne déclarante.
2. Enregistrement la fiche sur le registre de plainte et réclamation.
3. Informe la personne déclarante de la possibilité de contacter une personne qualifiée.
4. Evalue la destination de la fiche, procédure :
 - ➔ Plainte et réclamation ☐
 - ➔ Evènement Indésirable (EI) ☐
 - ➔ Evènement Indésirable Grave (EIG) ☐
 - L'évènement nécessite-t-il une déclaration aux autorités de contrôle et de tarification : ☐ Oui ☐ Non
 - L'évènement nécessite-t-il une déclaration pénale : ☐ Oui ☐ Non

Identification des causes et analyse :

Plan d'action				
N° de l'action	Description de l'action	Pilote de l'action	Echéance	Date de réalisation

⇒ Date de l'échange avec la personne déclarante :

⇒ Appel à une personne qualifiée ☐ Oui : date de la rencontre : ☐ Non

⇒ Analyse de l'évènement et du plan d'action en COPIL Qualité Le

⇒ Date de clôture de la fiche :parle
Signature Nom Fonction :