*Dernière mise à jour :* 10 2024

**FICHE de déclaration**

**de Plaintes et Réclamations**

**Feuille 1/2 -Déclaration**

**Année N° de la fiche .**

**PLAINTES ou RECLAMATIONS**

Date de l’événement : …………………………………..…….…… Heure : …………..……………..

Lieu : ………………………………………………………………………………………………………..

**PERSONNE déposant La plainte OU la réclamation**

Personne accompagnée :

Nom et Prénom …………………………………………..………………………………………………..

Famille ou représentant légal :

Nom et Prénom …………………………………….………… Qualité …..………….…………………

Autres :

Nom et Prénom …………………………………….………… Qualité …..………….…………………

**QUE S’EST-IL PASSE (qui - quoi - où - quand - comment) ?**

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………….

Si besoin, merci de bien vouloir continuer au verso →

La personne concernée a-t-elle été aidée pour cette transcription : ⃝ oui ⃝ non

Si oui, nom ……………….…..…………………………….. fonction ……………….………………….

Signature du plaignant :

**Fiche réceptionnée le ……..…/…..……/………… Par ……………………………….……………..**

**FICHE de déclaration**

**de Plaintes et Réclamations**

**Feuille 2/2 -Réponse apportée**

**Année N° de la fiche .**

**REPONSE DU CADRE HIERARCHIQUE**

**Nom et Prénom :** ………………………………………….….. **Fonction**: …………………………..

**MESURES IMMEDIATES PRISES PAR LA STRUCTURE**

**INFORMATION AUX AUTORITÉS**

Les autorités judiciaires ont-elles été informées ⃝ oui ⃝ non

**Si oui :** Date de saisine et nature :…….. / …….. / ……..(*Joindre copie de la saisine à la déclaration)*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

Autres autorités informées : …………………….………………… Par : …………………………

Date : ……….. / ……….. / ……….. *(Joindre copie de fiche de transmise)*

|  |
| --- |
| **ECHELLE DE FREQUENCE** |
| ⃝ Exceptionnelle(Renouvellement presque impossible) | ⃝ Rare(Renouvellement possible tous les 5/10 ans) | ⃝ Occasionnelle(Renouvellement possible tous les ans) | ⃝ Fréquente(Renouvellement possible plusieurs fois par an) | ⃝ Habituelle(Renouvellement possible plusieurs fois par mois) |

**SUITE A DONNER**

⃝ Evènement évoqué en réunion d’équipe ⃝ Evènement évoqué en réunion de bureau

 ⃝ Evènement évoqué en réunion de chef de service

**EVOLUTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES**

***Commentaires éventuels***

Date de clôture : ……….. / ……….. / ……….. Signature Direction/Chef de service :