



FICHE N° LIÉE À UN RECUEIL D'UNE PLAINTE OU RÉCLAMATION

Nom du réclamant :

Date de la plainte ou réclamation :

Expression de la plainte ou réclamation

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES DE LA « PERSONNE ACCUEILLIE »

(Nous vous recommandons de fournir vos contacts pour nous permettre de vous informer de la suite donnée à votre plainte. Merci !)

Nom – Prénom	
Raison sociale	
Adresse	
CP / Ville	
E-mail	
Téléphone	

2 TYPE DE PLAINTE

La plainte concerne :

Service	
Personne(s) concernée(s)	
Raison de la plainte (objet)	

3 DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Merci de bien vouloir décrire ci-dessous les raisons de votre plainte :

--

4 ATTENTES DU « RÉCLAMANT »

--

Signature de plaignant

TRAITEMENT DE LA PLAINTE OU RÉCLAMATION

(Réservé à R&L)

4 INFORMATION GÉNÉRALE DE LA PLAINTE

<i>Date de réception</i>			
<i>Plainte réceptionnée par (Nom - Prénom)</i>			
<i>Recevabilité de la Plainte</i>	<i>Oui</i>		<i>Non</i>
<i>Si non, expliquez les raisons</i>			
<i>Niveau de priorité</i>	☐ élevé ☐ moyen ☐ faible		

5 RÉPONSE APPORTÉE ET/OU ACTION(S) MISE(S) EN PLACE

<i>Description de la réponse immédiate apportée (préciser la date)</i>			
<i>Description de l'action (des actions) mise(s) en place (préciser la(les) date(s))</i>			
<i>Réalisée par</i>			Signature
<i>Nom et prénom</i>			
<i>Fonction</i>			
<i>Date</i>			
<i>Information transmise au plaignant (Merci de cocher la case correspondante)</i>	<i>Appel téléphonique</i>		
	<i>Email</i>		
	<i>Courrier</i>		
	<i>Autres</i>		

CONCLUSION DE LA PLAINTE

6 REPONSE FINALE

<i>Satisfaction du plaignant (Merci de cocher la case correspondante)</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	<i>Date</i>
<i>Modalité de recueil de la satisfaction du plaignant</i>	<i>Entretien/Date</i>	<i>Appel/Date</i>	<i>Signature/Date</i>
<i>Si non, quelle proposition faite</i>	<i>Reformulation de la plainte</i>		
	<i>Clôture de la procédure</i>		