

« Je ne suis pas satisfait »



Fiche de déclaration d'une plainte ou d'une réclamation

Mon nom et prénom :



Je remplis cette fiche seul(e)



OU

Je remplis cette fiche avec :

Nom et prénom :



Date d'aujourd'hui :



Mon établissement ou service :



Que s'est-t-il passé ? (Date, lieu, contexte).

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

Qui était là ? :



Ma signature



Signature de la personne
qui m'a aidé



⇒ Je transmets cette fiche :

- Soit au siège : Le Bourg. 12370 BELMONT SUR RANCE
- Soit par mail : plainteetreclamation@abseah.fr
- Soit à un professionnel de l'équipe éducative



⇒ *Transmission de la fiche à la Responsable Qualité et Evaluation (RQE).*

La RQE : (cadre à renseigner par la RQE)
Donne un accusé de réception à la personne déclarante.
Enregistrement la fiche sur le registre de plainte et réclamation.
Informe la personne déclarante de la possibilité de contacter une personne qualifiée.
Evalue la destination de la fiche, procédure : plainte et réclamation RH EI/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

⇒ *Si « Oui » à au moins une des deux questions ci-dessus : Transmission de la fiche à la Direction Générale.
Si « Non » : transmission de la fiche au cadre concerné pour analyse de l'évènement et recherche d'un plan d'action si nécessaire.*

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 :*

⇒ *Si appel à une personne qualifiée date de la rencontre :*

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

⇒ *Date de clôture de la fiche :*