

	FICHE DE DÉCLARATION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	DOC1196
Revue par S. BOISSON, le 02/2025		Version V001
Approuvé par S. BOISSON, le 02/2025		Page 1 sur 2

Nom du Plaignant :

Personne(s) à l'origine de la plainte/réclamation :

Personne accompagnée	Famille	Représentant légal	Partenaire
Prestataire	ESMS	Voisinage	Autres :

Date et heure des faits suscitant la plainte/réclamation :

Service/atelier/unité/famille :

TYPOLOGIE (cocher une ou plusieurs cases)

**Plainte ou réclamation concernant
l'accompagnement d'un usager :**

Accompagnement éducatif

Soins/accompagnement médical

Gestion des biens de l'utilisateur
(vêtements, objets/matériels)

Accompagnement professionnel

Activités extérieures

Communication

Conditions d'hébergement / d'accueil
(locaux)

Autres

**Plainte ou réclamation concernant une
prestation (restauration, entretien,
transport...) :**

Transport des usagers

Ménage prestataire externe

Ménage en interne

Restauration – cuisine centrale

SI (téléphonie, copieur, internet...)

Défaut de qualité d'un matériel
d'accompagnement ou de soins (EPI, lit
médicalisé...)

Autres

Objet de la plainte/réclamation – description des faits :

Source (mode de recueil de la plainte/réclamation)

Courrier	Entretien/échange verbal retranscrit	Enquête	CVS
Mails	Autres :		

Reçu le :

Par :

 les papillons d'aix des parcours singuliers, une offre plurielle	FICHE DE DÉCLARATION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	DOC1196
Revue par S. BOISSON, le 02/2025		Version V001
Approuvé par S. BOISSON, le 02/2025		Page 2 sur 2

TRAITEMENT
RÉPONSES APPORTÉES :

ACTIONS ENGAGÉES :

ÉVOLUTIONS PRÉVISIBLES (ou) DIFFICULTÉS ATTENDUES :
--

COMMUNICATION AUX AUTORITÉS ADMINISTRATIVES :
Le :
ARS CD INSTANCES JUDICIAIRES
RAISONS ÉVOQUÉES :