Formulaire de plainte et de réclamation – version adaptée

Dans le cadre de la démarche d’amélioration continue de la qualité mise en œuvre par l’APSA, nous mettons à disposition, au sein du CRESAM ce formulaire à destination des usagers pour toute plainte ou réclamation dont vous souhaiteriez nous faire part. Votre plainte ou réclamation fera l’objet d’une réponse dans un délai de 7 à 15 jours après réception.

Date de réception de la plainte (pour le service, ne pas compléter):

# Date de la plainte

Veuillez préciser la date à laquelle vous nous soumettez votre plainte :

# Identification du plaignant

Quatre suggestions vont vous être proposées, mettez un x devant oui ou non pour indiquer votre identité.

Intervenant extérieur

Oui

Non

Personne accompagnée

Oui

Non

Proche (famille, ami)

Oui

Non

Représentant légal

Oui

Non

Si autre, précisez :

Complétez les informations suivantes :

Nom :

Prénom :

Adresse du plaignant ou du responsable légal :

Numéro de téléphone :

Adresse mail :

# Objet de la plainte ou de la réclamation

Six suggestions vont vous être proposées, mettez un x devant oui ou non pour indiquer l’objet de votre plainte :

L’accompagnement

Oui

Non

Le fonctionnement

Oui

Non

L’administratif

Oui

Non

La santé

Oui

Non

Des incivilités

Oui

Non

Les locaux

Oui

Non

Autre, précisez :

## Description de la plainte ou de la réclamation

Complétez les trois informations suivantes :

Date des faits :

Personnes présentes ou concernées :

Exposition des faits :

# Attentes du plaignant

Qu’attendez-vous du CRESAM ? Notez votre réponse après les deux points :

Le formulaire est terminé. Vous pouvez nous le transmettre par mail : [centre.res@cresam.org](mailto:centre.res@cresam.org) ou l’imprimer et l’envoyer à l’adresse suivante : 12 rue du Pré Médard, 86280 Saint-Benoît. Nous prenons en compte votre plainte ou votre réclamation et mettons tout en œuvre pour vous répondre dans les plus brefs délais.

En cas de désaccord persistant vous êtes invité à prendre contact avec la personne qualifiée de votre département (Conseil départemental) et/ou de votre région (Agence Régionale de Santé) de votre lieu de domicile.