



FICHE DE RÉCLAMATION USAGER

RENSEIGNEMENTS USAGER

Nom..... Prénom

Adresse complète
.....
.....

Tél. Mail

Si la réclamation est déposée par une autre personne,

Nom..... Prénom

Qualité / lien avec l'usager

Adresse complète
.....
.....

Tél. Mail

OBJET DE LA RÉCLAMATION

Date(s) et heure(s) des faits :

Lieu(x) des faits :

Personne(s) concernée(s) :

Circonstances exactes :

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

Pièces jointes à la réclamation Oui Non

Liste des pièces :

Je soussigné(e), certifie sincère et véritable, la présente déclaration.

Fait à Le

Signature de l'usager ou du déclarant

RENSEIGNEMENTS CCAS	
Date du dépôt de la réclamation	
Origine	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Entretien ou visite à domicile <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Autre
Activité concernée	
Personne ayant reçu la réclamation (nom, prénom, fonctions)	
Recevabilité	<input type="checkbox"/> Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation <input type="checkbox"/> Les faits concernent une prestation du CCAS <input type="checkbox"/> L'action vise à faire respecter un droit ou à demander une chose due
Niveau de gravité	<input type="checkbox"/> Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers <input type="checkbox"/> Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » <input type="checkbox"/> Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence
SUITES IMMÉDIATES DONNÉES PAR LE REPRÉSENTANT DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE	
Mesures correctrices prévues ou mises en œuvre avec leur calendrier de réalisation	
Demande d'études complémentaires et/ou saisine d'autres intervenants	
Réponse apportée à l'utilisateur (date, contenu)	
SUITES SECONDAIRES DONNÉES PAR LES AUTRES PERSONNES INTERVENANT DANS LE CADRE DU TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION OU DE LA SATISFACTION	
Intervenants extérieurs au service (autres services municipaux, médiateur, CD64, conseil des usagers, autres personnes,...)	
Nature et date des actions entreprises	
OBSERVATIONS ET ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES ÉVENTUELS	
CLÔTURE	
RECOURS	
CONTENTIEUX	