

## FORMULAIRE DE PLAINTES POUR CLIENTS

### Notez:

- Si vous ne disposez pas suffisamment d'espace sur ce formulaire, veuillez joindre des pages supplémentaires.
- Centres d'Accueil Héritage (CAH) traitera cette plainte avec la plus grande confidentialité ; mais vous devez être conscient que si votre plainte implique une autre personne, la personne sera informée des accusations portées contre elle, pour que chaque partie ait la possibilité d'avoir leur mot à dire et d'être entendu, afin d'obtenir une réponse.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELLES	
Nom du client plaignant :	Nom du Gestionnaire de cas (si connu) :
Coordonnées : (# d'appartement) ou # de téléphone:	Adresse courriel :

LES DÉTAILS DE LA PLAINTE
<p><b>Nature de la plainte : (veuillez encercler ou surligner)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce que votre plainte implique un membre du personnel? OUI / NON</li> <li>• Est-ce que votre plainte implique votre accès au service ? OUI / NON</li> <li>• Est-ce que votre plainte implique la qualité des services offerts ? OUI / NON</li> <li>• Est-ce que votre plainte concerne une violation d'une politique ou procédure de l'organisme? OUI / NON</li> <li>• Est-ce que votre plainte concerne une décision prise (appel de décision)? OUI / NON</li> <li>• Est-ce que votre plainte concerne votre sécurité? OUI / NON</li> </ul>
<p><b>Si votre plainte implique un membre du personnel, veuillez identifier la personne, son titre si connu, et la nature de votre interaction.</b>  <i>Par exemple, ma plainte implique Marie Citoyen, l'adjoint administratif et elle organise mes visites.</i></p>
<p><b>Fournir des détails spécifiques de votre plainte</b>  <i>Veuillez fournir autant de détails que possible - par exemple, ce qui est arrivé, quand (dates et heures approximatives), qui étaient présents, etc. Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez joindre des pages supplémentaires.</i></p>



## FORMULAIRE DE PLAINTES POUR LES CLIENTS

<b>Quel est l'impact sur votre ou vos service(s)?</b>
<b>Est-ce que ceci est arrivé auparavant? (Veuillez encercler ou surligner) OUI / NON</b>
<b>Si oui, veuillez fournir des détails</b>
<b>Avez-vous des suggestions pour nous aider à remédier à ce problème ?</b>
<b>Avez-vous pris des mesures pour essayer de résoudre le problème lié à votre plainte ? (Veuillez encercler ou surligner) OUI / NON</b>
<b>Si oui, décrivez ce que vous avez fait jusqu'à présent.</b>



## FORMULAIRE DE PLAINTES POUR LES CLIENTS

<b>Signature du plaignant</b>	<b>Date</b>
<b>Rapport Reçu par</b>	<b>Date</b>