

Formulaire d'Enregistrement des Plaintes



Numéro de référence de la plainte : _____

Date de la plainte : _____

Nom de l'utilisateur : _____

Coordonnées :

- Adresse : _____
- Téléphone : _____
- E-mail : _____

1. Détails de la plainte

- **Objet de la plainte :**

- **Description détaillée de la plainte :**

(Veuillez décrire clairement la situation, les faits, les personnes concernées, les dates et tout autre détail pertinent)

2. Canal de réception de la plainte :

- En personne
- Téléphone
- Courrier postal ou E-mail
- Autre (précisez) : _____

3. Mesure demandée par l'utilisateur :

(Quelle solution ou quelle action l'utilisateur souhaite-t-il voir mise en place ?)

4. Enregistrement par le personnel

- **Nom de l'employé ayant reçu la plainte :** _____
- **Date de l'enregistrement :** _____
- **Actions initiales entreprises :**

5. Accusé de réception

- **Date de l'envoi de l'accusé de réception à l'utilisateur :** _____
- **Mode d'envoi de l'accusé de réception :**
 - E-mail
 - Courrier postal
 - Autre (précisez) : _____

6. Suivi de la plainte

- **Personne en charge du traitement de la plainte :** _____
- **Date de début du traitement :** _____
- **Actions entreprises :**

-
- **Date de clôture de la plainte :** _____
 - **Résolution finale communiquée à l'utilisateur :**
(Résumé de la décision et des actions prises)

-
- **Date de l'envoi de la réponse finale à l'utilisateur :** _____
-

7. Observations supplémentaires

(Vous pouvez ajouter des informations supplémentaires concernant la plainte ou son traitement)

Signature de l'employé responsable : _____

Date : _____

Instructions d'utilisation :

1. **Impression et Distribution** : Imprimer des copies de ce formulaire et les mettre à disposition dans les lieux de réception ou les bureaux concernés.
2. **Numérisation et Archivage** : Chaque plainte enregistrée doit être numérisée et conservée dans un dossier sécurisé pour garantir la confidentialité.
3. **Suivi** : Utiliser ce formulaire comme un document de suivi interne pour s'assurer que toutes les plaintes sont traitées en temps opportun.