



RECLAMATION D'UN USAGER OU D'UN MEMBRE DE SON ENTOURAGE

Outil 2 -version 3- juin 2021-

N°

Le traitement des réclamations permet à l'Association PEP28 d'améliorer en continu la qualité des services.

Pour suivre votre réclamation, nous avons besoin de ces renseignements :

Date :

Etablissement :

Nom :

Prénom :

Vos coordonnées, Tél :

Mail :

Vous êtes :

Un parent ou le responsable d'un usager, un tuteur, un curateur (barrer les mentions inutiles)

Un usager

Votre réclamation porte sur :

Un manque d'information

La relation avec le personnel

Le contenu des activités ou actes

La relation avec un autre usager

Qualité et variété des repas

La facturation

L'accueil

Autres, précisez :

Description du problème rencontré : (Veuillez préciser les circonstances vous amenant à faire une réclamation)

Document disponible en ligne sur le site PEP28 [Association PEP28 \(lespep28.org\)](http://Association PEP28 (lespep28.org)), dans le livret d'accueil de l'utilisateur, ou dans les structures. A renseigner en ligne (transmission automatique) ou en format papier à transmettre à chargemissionqualite@pep28.asso.fr ou PEP28, 3 rue Charles Brune 28110 Lucé.

Partie réservée à l'établissement/au siège PEP28

Date réception :

Transmis à :

Actions décidées :

Retour d'information à la personne ayant formulé la demande :

Intervenant :

Date :