

# Formulaire de dépôt de plainte ou d'insatisfaction

La Relève du Haut-Saint-François souhaite offrir des services respectueux et de qualité. Si vous avez vécu une insatisfaction ou souhaitez déposer une plainte, nous vous invitons à remplir ce formulaire. Votre démarche sera traitée de façon confidentielle et sera prise en charge par la direction de l'organisme.

Dans le cas où la plainte concerne la direction, nous vous demandons de remplir la version papier du formulaire et de l'acheminer par courriel à l'adresse suivante :

[maudelemieux@hotmail.com](mailto:maudelemieux@hotmail.com)

## 1. Informations sur la personne qui dépose la plainte

Nom (facultatif) : \_\_\_\_\_

Prénom (facultatif) : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Préférez-vous rester anonyme ?

Oui

Non

Si oui, notez que nous ne pourrons pas vous recontacter pour un suivi.

## 2. Êtes-vous :

Un parent participant

Un proche / accompagnateur

Un partenaire

Un bénévole

Autre : \_\_\_\_\_

## 3. Service concerné

Votre insatisfaction concerne :

Halte-garderie

Activité parent-enfant

Atelier / formation

Soutien individuel

Accueil / information

Événement

Communication / réseaux sociaux

Autre : \_\_\_\_\_

Date de l'événement (si applicable) : \_\_\_\_\_

#### 4. Description de la situation

Veillez décrire la situation vécue :

---

---

---

---

---

#### 5. Personne(s) impliquée(s) (si applicable)

- Employé
- Bénévole
- Membre
- Direction
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_

Nom (si connu) : \_\_\_\_\_

#### 6. Avez-vous déjà discuté de la situation avec un membre de l'équipe ?

- Oui
- Non

Si oui, avec qui ? \_\_\_\_\_

Résultat de la discussion (si applicable) :

---

---

#### 7. Quel est l'impact de cette situation pour vous ?

- Insatisfaction générale
- Inconfort
- Mauvaise compréhension
- Sentiment de ne pas être respecté(e)
- Service non reçu
- Autre : \_\_\_\_\_

## 8. Qu'aimeriez-vous comme suivi ou solution ?

- Être contacté(e) pour discuter
- Recevoir des excuses
- Clarification de la situation
- Amélioration du service
- Déposer la plainte à titre informatif seulement
- Autre : \_\_\_\_\_

Détails :

---

---

## 9. Autorisation de communication

Acceptez-vous que nous vous contactions pour faire un suivi ?

- Oui
- Non

Meilleur moyen pour vous joindre :

- Téléphone
- Courriel
- Autre : \_\_\_\_\_

## 10. Signature (facultatif)

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## Traitement et suivi de la plainte

La Relève du Haut-Saint-François s'engage à traiter toute plainte ou insatisfaction avec attention, respect et confidentialité. Si vous avez demandé un suivi, une personne de notre équipe communiquera avec vous dans un délai maximal de **sept (7) jours ouvrables** suivant la réception de votre formulaire.

Nous vous remercions de votre démarche, qui contribue à l'amélioration continue de nos services.