

Formulaire de réclamation ou de plainte

L'UdaF des Hauts-de-Seine est très attentive à la satisfaction des bénéficiaires de ses services.

Si vous rencontrez une difficulté ou une insatisfaction, n'hésitez pas à remplir ce formulaire. Vous pouvez également formuler votre demande auprès de notre hôtesse d'accueil, qui le complètera pour vous, en toute confidentialité et impartialité et le transmettra à la direction de notre association.

**Un accusé-réception vous sera adressé dans le 72h
et une réponse apportée dans les 30 jours.**

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Vous souhaitez exprimer un mécontentement sur un aspect spécifique de votre accompagnement ; vous pensez que vos attentes ne sont pas prises en compte ; vous rencontrez des problèmes administratifs ; il s'agit d'une **réclamation**.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Vous souhaitez vous plaindre de la manière dont vous êtes accompagné ; vous ne vous sentez pas écouté ; vous pensez que votre situation n'est pas prise en compte comme elle devrait l'être ; vous estimez que vous n'êtes pas bien traité ; il s'agit d'une **plainte**.

Date :	Service :
Nom :	Prénom :
Adresse :	Téléphone :
Plainte* ☐ Réclamation* ☐	
Description de la plainte ou de la réclamation	

Signature :

***Cocher la case concernée**