

## FICHE DE DECLARATION DE RECLAMATION

### Notice d'utilisation :

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services réalisés auprès des usagers, en cas de survenue d'un évènement indésirable qui entraîne une réclamation, quelle que soit sa nature, il est très important:

- d'en informer un membre du personnel et/ou un responsable de l'établissement et de le déclarer en interne sur cette fiche imprimée ou de cliquez ci-dessous pour faire sa déclaration en ligne.



<b>ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION</b>	
<p><b>Date et lieu de survenue de l'évènement</b></p> <p>Date :</p> <p>Heure :</p> <p>Lieu :</p>	<p>MFR CFA de Dax Oeyreluy 33, bis rue Monteils 40180 Oeyreluy Tél : 05 58 57 81 05 @ : <a href="mailto:mfr.dax-oyreluy@mfr.asso.fr">mfr.dax-oyreluy@mfr.asso.fr</a></p> <p>Représentée par Monsieur Veloso Antonio, Directeur</p> <p>Association loi 1901 enregistrée auprès de la sous-préfecture de Dax N° W401000520 N° UAI : 0400800 C N° Siret : 782 103 295 000 13</p>
<p><b>Emetteur de la déclaration :</b></p> <p>Nom :</p> <p>Prénom :</p> <p>Mail :</p> <p>Tél :</p>	<p><b>Personne(s) concernée(s) par l'évènement :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Membre du personnel</p> <p><input type="checkbox"/> Visiteur</p> <p><input type="checkbox"/> Usager</p> <p><input type="checkbox"/> Maître de stage ou d'apprentissage</p> <p><input type="checkbox"/> Fournisseur</p> <p><input type="checkbox"/> Parent</p> <p><input type="checkbox"/> Membre du conseil d'administration</p> <p><input type="checkbox"/> Intervenant extérieur</p>

<b>Que s'est-il passé ?</b>	
<p><b>Décrire l'évènement quelle que soit sa nature et préciser les circonstances de survenue :</b></p>	
<p><b>Des mesures ont-elles été prises sur le moment ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p> <p>Si oui, lesquelles ?</p>	
<p><b>Une ou des personnes ont-elles été prévenues ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, pouvez-vous préciser leur nom :</p>	