

Annexes

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE PLAINTE

Date des faits ou de la décision entraînant la plainte :

Nom et prénom de l'utilisateur :

Mode souhaité pour la communication du résultat de la plainte :

Soit par e-mail à l'adresse mail :

Soit par courrier à l'adresse postale :

Motif de la plainte :

L'utilisateur déclare avoir lu, accepté et compris¹ les modalités de la plainte en annexe

Date de la réception du formulaire :

SIGNATURE DE L'USAGER :	SIGNATURE DU SERVICE :
-------------------------	------------------------

(faisant accusé de réception)

¹ Par lu, accepté et compris il est signifié que l'utilisateur a été mis au courant par écrit, oralement ou par lecture des modalités d'introduction de plaintes, de leur recevabilité, de leur traitement et de communication du résultat.

ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE LA PLAINTE

Lorsqu'un usager souhaite introduire une plainte envers Nativitas, celle-ci doit se faire en complétant le formulaire dont fait partie cette annexe (Annexe 1).

Pour que la plainte soit jugée recevable, l'utilisateur doit avoir un lien direct avec le motif de la plainte : la plainte doit découler d'un fait ou d'une décision qui entraîne un effet négatif pour le plaignant lui-même. De plus, elle doit soit être remise en main propre à un responsable endéans les 3 jours ouvrables suivant les faits ou la décision qui font l'objet de la plainte.

Ce formulaire doit être complété par l'utilisateur en y indiquant son nom, son prénom et la date à laquelle le(s) fait(s) ou la décision entraînant la plainte s'est (ce sont) produit(s) ainsi que ses coordonnées de contact.

L'utilisateur explique en quelques mots le motif de sa plainte. Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'écrire sa plainte, il peut se faire assister. La personne qui écrit et traduit éventuellement, transpose les mots de l'utilisateur. La plainte est ensuite signée par l'utilisateur.

Le responsable qui réceptionne le formulaire complète la date de réception et signe. Il remet ensuite une copie du formulaire et de l'annexe au plaignant. Il l'informe également de la procédure de la plainte par lecture du règlement d'ordre intérieur.

Une fois la procédure terminée, la décision concernant le recours ou la plainte sera communiquée au plaignant par lettre ou par mail dans un délai de 5 jours ouvrables après l'introduction de la demande.