

## FORMULAIRE DE PLAINTE

### Satisfaction de la clientèle

Si vous désirez faire une plainte à La Relance, veuillez remplir le formulaire ci-dessous. Le responsable aux communications peut, au besoin, vous aider à remplir ce formulaire. Nous traiterons votre plainte dès réception. Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, nous communiquerons avec vous. Veuillez joindre à votre formulaire de plainte toutes les copies des documents que vous considérez importants.

Le formulaire peut être envoyé par l'une des façons suivantes :

- Par courriel : [admin@larelace.ca](mailto:admin@larelace.ca)
- Par télécopieur : 819 770-5328
- En personne ou par la poste : 270, boul. des Allumettières, Gatineau (QC), J8X 1N3

### VOS COORDONNÉES\*

- Nom Prénom :
- Adresse résidentielle :
- Ville :
- Province, Code postal :
- Courriel :
- Téléphone (domicile) :
- Téléphone (cellulaire) :

*\* La Relance s'engage à protéger vos données personnelles et ne les utilisera que pour traiter la présente plainte.*

## SECTEUR CONCERNÉ

Si votre plainte concerne un événement particulier ou un secteur de La Relance, précisez :

Si votre plainte concerne un employé de La Relance, indiquez son nom :

Indiquez l'heure et la date de l'événement :

Écrivez un bref résumé d'éléments d'information permettant de traiter votre plainte (constatations) :

## IDENTIFICATION DES MOTIFS DE LA PLAINTÉ

L'énumération suivante ne comporte pas une liste complète des situations vécues.  
Indiquez celle(s) qui reflète(nt) le mieux l'événement qui vous concerne :

- Manque d'écoute, de courtoisie
- Discrimination
- Comportement inadéquat (ex. : agressivité, langage inapproprié)
- Manque de disponibilité
- Négligence ou inaction
- Violation du secret professionnel
- Manque d'information ou de clarté
- Renseignements erronés
- Mauvaise qualité de l'écriture
- Problèmes relatifs à l'inaccessibilité à un service
- Refus d'un service
- Inaccessibilité linguistique
- Manque de suivi
- Délai de réponse téléphonique
- AUTRES (veuillez préciser) :

## DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Veillez expliquer la nature de votre plainte, y compris le préjudice que vous croyez avoir subi. Indiquez dans l'ordre chronologique les faits qui ont engendré votre plainte. Spécifiez les dates et heures précises, de même que les noms des personnes avec lesquelles vous avez communiqué (utilisez une feuille supplémentaire au besoin).

En remplissant le présent formulaire de plainte, quel résultat ou règlement souhaitez-vous obtenir ? Quelle solution proposez-vous ?

## 5. DATE DE VOTRE PLAINTE ET SIGNATURE

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature