**Formulaire de dépôt d’une plainte**

**À l’égard de l’un des SERVICES de Loisirs Laurentides**

*Ce formulaire de dépôt d’une plainte à l’égard de l’un des services de Loisirs Laurentides sera remis*

*à la personne responsable de la qualité des services à Loisirs Laurentides et la direction générale en sera informée*

|  |
| --- |
| J’ai pris connaissance de la Déclaration de service aux membres de Loisirs Laurentides et je désire déposer une plainte à l’égard de l’un des services offerts par Loisirs Laurentides dans le cadre du mécanisme de suivi prévu pour le dépôt d’une plainte :    **Date de la plainte :** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Motifs de la plainte** *(veuillez cochez le ou les motifs appropriés*)  ❑ d’ordre financier ❑ d’ordre temporel  ❑ d’ordre logistique ❑ d’ordre du correctif apporté  ❑ d’ordre du service en soi ❑ d’ordre du suivi accordé  ❑ Autre *(précisez)*:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **RENSEIGNEMENTS SUR LA PERSONNE PLAIGNANTE** |
| ❑ Je suis la personne qui porte plainte  Nom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Organisme : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Statut : ❑ Membre associatif  ❑ Membre autre catégorie  ❑ Membre scolaire  ❑ Membre municipal ❑ Autre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Dans les démarches de suivi à cette plainte, je désire qu’une 2e personne soit informée : ❑ Oui ❑ Non  Si oui, précisez qui dans la prochaine section. |

|  |
| --- |
| **RENSEIGNEMENTS SUR LA 2e PERSONNE À INFORMER** |
| Nom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Lien avec l’organisme : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **DÉTAILS ENTOURANT LA PLAINTE :** |
| La plainte touche quel secteur?  ❑ Plein air scolaire ❑ Loisir culturel  ❑ Plein air/loisir rural ❑ Bénévolat  ❑ Sport ❑ Formation  ❑ Activité physique/camps de jour ❑ Communication  ❑ Parcs et espaces récréatifs ❑ Accueil  ❑ Comptabilité ❑ Gouvernance  ❑ Autre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Détails : |

|  |
| --- |
| **Démarche préalable à la présente plainte.**  ***Loisirs Laurentides incite les membres à tenter de régler eux-mêmes la problématique avec la personne responsable***  ***du service afin d’éviter une surcharge bureaucratique.***  ***Veuillez nous préciser s’il y a lieu, les démarches que vous avez faites jusqu’à ce jour.*** |
| **J’ai tenté de régler la situation avec la personne du service en question :** ❑ Oui ❑ Non  Si oui, qui était la personne contactée :  Si oui, précisez quand et de quelle façon : |
| **Quels ont été les résultats de votre approche?** |
| **J’ai informé la direction de LL suite à cette première approche non concluante ?** ❑ Oui ❑ Non  Si oui, précisez quand et de quelle façon : |

|  |
| --- |
| **AUTRES ÉLÉMENTS DE PREUVE :** |
| Si vous possédez des éléments de preuve à ajouter à cette plainte, joignez-les en annexe. Par exemple :  ❑ Lettre(s) reçue(s)  ❑ Échanges courriel(s)/texto(s)  ❑ Autres (spécifiez) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **AUTRES COMMENTAIRES :** |
| Ajoutez tout commentaire que vous jugez utile. |

|  |
| --- |
| **COORDONNÉES POUR VOUS JOINDRE :** |
| Adresse courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Numéro de téléphone (où l’on peut vous joindre le plus facilement) :  Téléphone bureau : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Téléphone résidence : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Téléphone mobile : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Possibilité de vous laisser un message à ce numéro : ❑ Oui ❑ Non  Moment privilégié pour vous joindre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **DÉCLARATION DE LA PERSONNE PLAIGNANTE :** |
| Je déclare avoir lu la Déclaration de services aux membres de Loisirs Laurentides visant à favoriser un service adéquat et courtois aux membres et d’assurer un suivi adéquat dans le cas de non-satisfaction à l’égard de l’un des services offerts.  Je comprends que ma plainte sera traitée en toute confidentialité et je m’engage à ne pas communiquer d’information à ce sujet à quiconque tout en long de la démarche.  J’autorise la personne responsable de l’application de la Déclaration à informer la direction générale et la personne responsable du service visé par la présente plainte et à valider auprès de celle-ci le suivi à y apporter le cas échéant.  Je déclare que les renseignements inscrits dans le présent formulaire sont véridiques, décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance. J’atteste avoir rédigé cette déclaration de façon libre et volontaire. Je comprends que Loisirs Laurentides fera le suivi nécessaire afin de donner suite et à rectifier, s’il y a lieu, la situation.  Je m’engage à informer Loisirs Laurentides si je désire retirer ma plainte.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Signature Date |

|  |
| --- |
| **INFORMATIONS IMPORTANTES :** |
| ⦁ Sur réception de votre formulaire de dépôt d’une plainte dûment rempli, la personne responsable de la Déclaration de services aux membres de Loisirs Laurentides communiquera avec vous selon les modalités inscrites à la Déclaration.  ⦁ Nous vous assurons que toutes les démarches effectuées dans le cadre de ce processus demeurent confidentielles.  ⦁ Faites parvenir ce formulaire dûment rempli par courriel à [info@loisirslaurentides.com](mailto:info@loisirslaurentides.com) avec en objet «plainte à l’égard d’un service» ou si vous préférez, par la poste à :  **Loisirs Laurentides**  **a/s Personne responsable de la qualité des services**  **330, rue De Martigny Ouest, bureau 100**  **Saint-Jérôme (Québec) , J7Y 4C9** |

|  |
| --- |
| **RÉSERVÉ À L’ADMINISTRATION:** |
| Numéro de référence : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Reçu par : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date de réception : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |