Ce formulaire de déclaration est à déposer à l'accueil de chaque établissement
OU à envoyer par mail à : reclamations@pepsmb.fr
OU à envoyer par courrier à l'adresse de l'établissement/service concerné (cf tableau ci-dessous)
Toute réclamation donnera lieu à une réponse.

☐ IME Notre Dame du Sourire ☐ IME Henri Wallon ☐ SESSAD Le relais ☐ SESSAD SAIS HW ☐ SESSAD Notre Dame du Sourire SAJD ☐ UEMA Monnetier Mornex ☐ UEMA Viry	1 allée Paul Patouraux 74940 Annecy
☐ SESSAD SAFEP 73-74 ☐ SESSAD SAAAS 73-74	122 rue de la Prairie 73420 Voglans 1 impasse des Marais, Bâtiment Altitude 2 - 74940 Annecy le Vieux
☐ PRH 74 DINA ☐ Equipe mobile ULIS ☐ EMAS ☐ PAS ☐ Service CPI ☐ PCPE ☐ Equipe mobile PAG ☐ GEM	1 impasse des Marais, Bâtiment Altitude 2 - 74940 Annecy le Vieux

INFORMATION SUR LE DECLARANT **(La déclaration peut être anonyme selon le choix du déclarant)**	
Nom, prénom	
Adresse	
Bénéficiaire concerné	
Lien avec le bénéficiaire concerné	☐Parent/proche ☐Représentant légal (tuteur) ☐Intervenant libéral, spécifiez : …… ☐Autre, spécifiez : ……
Téléphone	
Adresse électronique	

LA PLAINTE / RECLAMATION / SATISFACTION			
Date :		Heure de l'évènement éventuellement	
Lieu			
Nature de la situation	☐Qualité de l'accompagnement ☐Communication / relationnel / incivilité ☐Soins ☐Organisation / fonctionnement ☐Repas / Hébergement ☐Maintenance / sécurité ☐Autres, précisez :		
Description de la plainte, réclamation, satisfaction (personne(s) concerné(es), témoins éventuels, réactions)			
Démarche préalable à la déclaration **(Précisez, s'il y a lieu, les démarches que vous avez faites jusqu'à ce jour)**			
J'ai tenté de régler la situation	☐Oui ☐Non		
Si oui, précisez quand, de quelle façon et quels ont été les résultats ?			
En faisant cette déclaration, qu'attendez-vous ?			
Autres commentaires :			

CADRE RESERVE A L'ETABLISSEMENT			
Date de réception		Plainte n°	
Plainte enregistrée par			
Traitée le			
Actions mises en œuvre			

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par la direction de l'établissement ou du service concerné **pour améliorer la qualité des prestations.** Le traitement de la réclamation se fera dans le strict respect des droits et intérêts des personnes dont les données sont traitées.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : Direction de l'établissement ou du service et le service qualité des PEP SMB.

Les données sont conservées pendant **5 ans à compter de leur clôture et 10 ans en cas de mesure corrective**. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. **Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données ; vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données ; vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité des données**.
Consulter le site **cnil.fr** pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter **le cas échéant, notre délégué à la protection des données ou le service chargé de l'exercice de ces droits : dpo@pepsmb.fr**

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « informatique et libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.