



Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

### Section 1 : Identification de la nature

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Demande     | <input type="checkbox"/> Recommandation |
| <input type="checkbox"/> Observation | <input type="checkbox"/> Suggestion     |
| <input type="checkbox"/> Plainte     |   |

### Section 2 : Identification de la personne

Nom du client : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

### Section 3 : Description du contenu (par le client)

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature du client : \_\_\_\_\_

### Section 1 : Suivi convenu avec le client

---

---

Délai convenu : \_\_\_\_\_

### Section 2 : Autres notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Section 3 : Statistiques

Service visé : \_\_\_\_\_

Incidence budgétaire : \_\_\_\_\_

Poste budgétaire : \_\_\_\_\_

Temps de gestion : \_\_\_\_\_

Signature du responsable : \_\_\_\_\_

*Veillez annexer tout autre document (ex : rapport d'employé, lettres, etc.)*

---

### Instructions pour remplir les formulaires adéquatement :

#### Section 1 : Identification de la nature

Afin de bien identifier la nature des commentaires du client, il est impératif de bien identifier la nature. Voici, à cet effet, quelques définitions :

Demande :	Faire savoir, dire à une personne ce qu'on veut, ce que l'on souhaite obtenir.
Observation :	Description d'une situation destinée à la faire connaître aux personnes concernées.
Plaintes :	Mécontentement, insatisfaction que l'on exprime, dénonciation d'une situation inacceptable pour l'individu.
Recommandations :	Conseiller vivement, avec insistance.
Suggestion :	Proposition, une idée, un conseil.

#### Section 2 : Identification de la personne

\*\* En tout temps, cette information doit rester confidentielle lorsqu'il s'agit d'une plainte et tous les moyens nécessaires doivent être pris de façon à conserver l'identité du client.

#### Section 3 : Description de la situation

Cette description peut être remplie par le personnel municipal, mais elle doit être impérativement signée par le client.

Instructions pour les notes administratives :

#### Section 1 : Suivi convenu avec le client

Le personnel municipal doit inscrire les conclusions qu'il a tirées avec le client, ce qu'il entend faire et le délai convenu.

#### Section 2 : Autres notes

Inscrire toute autre information utile ou intervention faite dans ce dossier.

#### Section 3 : Statistiques

Ces données serviront essentiellement à tirer des statistiques annuelles.

**Formulaire de satisfaction du client**