

Est considérée comme réclamation toute expression explicite ou implicite, verbale ou écrite de l'insatisfaction ou de la déception d'un **usager**, d'un membre de sa famille ou de son représentant, attribué à un établissement ou service et dont il attend le traitement et la non reconduction

### Déclarant

Nom

Prénom

Lien avec  
l'ESMS

Personnes concernées par  
l'évènement

Date

Localisation

- Prestataire
- Professionnel
- Usager
- Visiteur

Date et  
heure

Jour de la  
semaine

Lieu

### Evènement

Description de la situation

Réponse attendue