
Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt pour visiter

Outil 5 Enregistrement d'une plainte

Numéro de la plainte : _____

Employé qui reçoit la plainte : _____

Section 1 – Le plaignant

Madame <input type="radio"/>	Monsieur <input type="radio"/>
Prénom :	Nom :
Adresse :	
Numéro de téléphone / courriel :	
Commentaire :	

Section 2 – La plainte

1) Plainte reçue	Oralement <input type="radio"/>	Par écrit <input type="radio"/>	(annexer la plainte écrite)
2) Date de la réception de la plainte : <u>20</u> - -			
3) Objet / description de la plainte :			

**L'accueil et les services aux visiteurs :
aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées**

4) Causes / raisons de la plainte :

Section 3 – Action entreprise pour traiter la plainte

1) (Pour une plainte écrite) Date d'envoi de l'avis écrit au plaignant l'informant du traitement donné à sa plainte (annexer une copie) : 20 - -

2) Délai maximal de X jours ouvrables respecté : **Oui** **Non**

3) Action(s) entreprise(s) pour traiter la plainte :

4) Responsable de son application :

5) Délai de traitement :

Par : (en majuscules)

Date : 20 - -

Signature : _____

Section 4 – Action corrective requise

La plainte est majeure ou répétitive et nécessite d'appliquer la procédure
Actions correctives

Oui **Non**