

MODÈLE – signification d'écart ou de reproche (RI-RTF)

Date

Nom de la ressource
Adresse de la ressource
Ville (Province) Code postal

Objet : Signification d'écart (OU) Signification de reproche

Madame, (OU) Monsieur,

Nous vous informons que nous avons procédé à l'analyse et au traitement d'une situation portée à notre attention et pour laquelle nous concluons être en présence d'un écart dans les services rendus à l'utilisateur (OU) d'un reproche en lien avec votre conduite ou attitudes inappropriées ou inacceptables.

Cette situation concerne l'utilisateur (OU) les utilisateurs *inscrire ici les initiales ou le(s) numéro(s) de dossier du ou des usagers concernés* et a eu lieu le *inscrire ici la date à laquelle la situation s'est produite*.

Dans le *Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance*, il est inscrit que la ressource doit :

Lors d'un écart utiliser cette section

- *Nommer ici le service concerné et y inscrire la description, s'il s'agit d'un service commun.*
Décrire ici brièvement les faits observés et en quoi cela constitue un écart.
Décrire les attentes de l'établissement.

Lors d'un reproche utiliser cette section

- *Nommer l'attitude ou la conduite concernée.*
Décrire ici brièvement les faits observés et en quoi cela constitue un reproche.
Décrire les attentes de l'établissement.

Suite à ce constat, nous vous demandons de nous remettre par écrit, d'ici le *inscrire ici la date fixée*, les moyens que vous actualiserez ainsi qu'un échéancier de réalisation afin de corriger la situation et de permettre à l'utilisateur (OU) les utilisateurs de recevoir les services requis. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le *Plan d'action*, ci-joint, si vous le désirez.

Si vous avez besoin de soutien et de guidance dans la détermination de moyens, n'hésitez pas à communiquer avec votre intervenant RI-RTF *inscrire ici le nom de l'intervenant*.

En terminant, nous aimerions porter à votre attention que l'objectif de cette démarche est de travailler ensemble afin de faire en sorte que les utilisateurs reçoivent des services de qualité et répondant à leurs besoins.

Veillez recevoir, Madame, (OU) Monsieur, nos sincères salutations.

Signature du gestionnaire RI-RTF

p. j. Plan d'action