

Procédure de Recueil et Traitement des réclamations du CRIA VS Île-de-France

DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION (GUIDE RNCQ MINISTÈRE DU TRAVAIL - INDICATEUR 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. »

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un usager ou partenaire envers une prestation rendue par le CRIA VS Île-de-France. Les motifs susceptibles de générer une réclamation doivent être caractérisés. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

CHAMP D'APPLICATION DE CETTE PROCÉDURE

Toutes les activités de formation, de sensibilisation, de soutien et d'accompagnement proposées, organisées ou animées par le CRIA VS Île-de-France sont concernées. La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites activités : professionnels formés, commanditaires, intervenants, institutions partenaires ou structures impliquées dans la mise en œuvre de ces activités.

ÉTAPES DU PROCESSUS

1/ Le recueil de la réclamation par le CRIA VS Île-de-France

Les usagers ou intervenants peuvent adresser leur réclamation au CRIA VS Île-de-France :

- par email à l'adresse contact@criavs.fr ;
- via le formulaire contact accessible sur le site internet du CRIA VS Île-de-France ;
- par courrier postal adressé au CRIA VS Île-de-France.

Si la réclamation est exprimée de manière verbale (en face à face ou au téléphone), le réclamant est invité à la formaliser via l'un des moyens ci-dessus.

Le réclamant est invité à y exprimer ses attentes. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, le CRIA VS Île-de-France demandera un complément d'informations au réclamant.

2/ Le traitement de la réclamation par le CRIAVS Île-de-France

Les réclamations font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide par le CRIAVS Île-de-France, consistant à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées,
- Adresser au réclamant une notification de réception de sa réclamation, dans un délai de 10 jours suivant sa réception,
- Traiter la réclamation dans des délais raisonnables,
- Apporter une réponse au réclamant dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception,
- S'assurer de la satisfaction du réclamant au regard de la recevabilité de la réclamation. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être envisagé en priorité aux voies judiciaires, notamment en cas de rejet partiel ou total de la réclamation,
- Déployer des actions correctives si nécessaire.

3/ L'enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée par le CRIAVS Île-de-France.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Le CRIAVS Île-de-France exploite les éléments issus des réclamations dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses activités.