

Modalités de traitement des réclamations

Les réclamations sont à transmettre

- Par téléphone au 02.32.31.86.88
- Par mail à permis.mjc@mjc-evreux.fr
- Sur notre site internet <https://mjc-evreux.fr> via le formulaire de contact
- Par courrier à l'intention du responsable pédagogique adressé à l'antenne dont vous dépendez.
- Après du bureau d'accueil

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom de l'élève, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception à l'élève ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir l'élève informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse à l'élève.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.