

## 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](mailto: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.