



**La Plateforme
Emploi**
Mobilise les énergies du territoire

Procédure de gestion des réclamations 2021

La Plateforme Emploi

333 avenue Victor Hugo

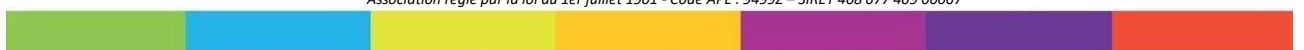
26000 Valence

04 28 61 03 33

La Plateforme Territoriale de l'Emploi, de la Formation et de l'Entreprise (Drôme Ardèche) dit **La Plateforme Emploi**

Siège social : Le 333 - 333 Avenue Victor Hugo - 26000 Valence

Association régie par la loi du 1er juillet 1901 - Code APE : 9499Z - SIRET 408 677 409 00067



Définition et principes

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un participant envers La Plateforme Emploi. Elle peut être écrite ou orale.

Méthodologie du traitement des réclamations :

La réclamation peut être faite via nos différents site internet dans l'espace contact.

Toute réclamation est étudiée soigneusement afin d'apporter une réponse adaptée au mécontentement du participant.

Selon le niveau de réclamation, elle peut être abordée graduellement :

* La direction générale adresse à la personne un courrier indiquant les suites données à sa réclamation

*en entretien individuel avec le responsable du service,

*en entretien tripartite avec le responsable du service, le participant et éventuellement son référent,

Si la réponse ne satisfait pas, le participant peut faire appel à un Médiateur du CNPM

Médiation Consommation <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Recueil des réclamations :

Chaque réclamation est consignée dans un tableau de suivi des réclamations. Les éléments y figurant sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du mail de réclamation.
- Nom de la personne
- Objet de la réclamation
- Service visé par la réclamation
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification du dysfonctionnement
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

