

## RECUEIL ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Cette fiche explique comment faire une réclamation au CREA I des Pays de la Loire.

Le CREA I des Pays de la Loire met tout en œuvre pour vous proposer un service de qualité.

Mais si vous n'êtes pas satisfait de nos services, vous pouvez nous envoyer une réclamation.

### **Pour nous envoyer une réclamation,**

Envoyez-nous un mail à [direction@creai-pdl.fr](mailto:direction@creai-pdl.fr)

Dans votre mail, merci d'indiquer :

- Le nom et prénom de la personne faisant la réclamation
- Un numéro de téléphone
- Une adresse-mail
- Le nom de l'association concernée (le cas échéant)
- Le nom de l'établissement ou du service concerné (le cas échéant)
- L'adresse postale de l'association ou de l'établissement/service concerné (le cas échéant)
- Une description précise de la réclamation (que s'est-il passé ? pourquoi êtes-vous insatisfait ? quand cela s'est-il produit ? etc.)

N'oubliez pas d'écrire « Réclamation » dans l'objet de votre mail.

## **J'ai déposé ma réclamation.**

### **Que se passe-t-il ensuite ?**

- Le CREAMI vous envoie un accusé de réception par mail sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de votre réclamation.
  
- Le CREAMI peut vous recontacter pour demander des informations complémentaires.
  
- Le CREAMI enregistre votre réclamation dans son Registre des Réclamations.
  
- Le CREAMI analyse votre réclamation et identifie les actions correctives à mettre en place.
  
- Le CREAMI vous envoie une réponse (positive ou négative) par mail, en vous informant des éventuelles actions correctives mises en place.
  
- Le CREAMI s'engage à vous apporter une réponse (positive ou négative) dans les 6 mois à compter de la réception de votre réclamation.

## **Quelles sont les données collectées et comment sont-elles conservées ?**

Les éléments enregistrés dans le Registre des réclamations sont :

- Le numéro de la réclamation
- Le nom et prénom de la personne faisant la réclamation
- Le nom de l'organisme gestionnaire
- Les coordonnées de la personne faisant la réclamation
- Les coordonnées de l'organisme gestionnaire
- La date de réception de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- La description de la réclamation
- Le type de prestation visé par la réclamation
- La date et le lieu de réalisation de la prestation concernée par la réclamation
- Les noms et prénoms des intervenants éventuellement concernés par la réclamation (formateurs...)
- La réponse apportée par le CREA PDL à la réclamation
- Les actions correctives menées (le cas échéant)
- Les éventuels commentaires de l'intervenant concerné par la réclamation

Les données collectées dans le cadre d'une réclamation sont conservées pour une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier de réclamation, en conformité avec le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Si vous souhaitez exercer le droit d'accès sur vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CREA Pays de la Loire ([dpo@creai-pdl.fr](mailto:dpo@creai-pdl.fr))

Cette fiche a été mise à jour en mai 2023.

CREAI PAYS DE LA LOIRE

[info@creai-pdl.fr](mailto:info@creai-pdl.fr)