

Comment le Service de médiation traite-t-il les plaintes ?

Ouverture du dossier

Nous vous adressons un accusé de réception dans les premiers jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Cela vous permet de savoir que votre demande est prise en considération.

Si nous ne pouvons intervenir (par exemple, parce que l'objet de votre plainte n'est pas de notre ressort), nous vous le signalons immédiatement et nous vous en donnons la raison. Autant que possible, nous envoyons nous-mêmes votre demande au service compétent en vous donnant ses coordonnées.

Durée de traitement

La durée de traitement de la plainte varie selon la complexité du dossier.

Nous demandons le point de vue du service concerné : cela peut prendre un certain temps (parfois plusieurs semaines si des enquêtes complémentaires sont effectuées).

Vous pouvez toujours nous contacter pour connaître l'état d'avancement de votre dossier.

Traitement de la plainte

Si nous pensons que votre plainte n'est pas fondée, nous vous exposons les raisons de cette décision.

Vous restez libre de poursuivre vos démarches.

Si nous estimons que vous avez raison, nous nous efforçons de remédier à cette situation en collaboration avec la cellule Qualité.