

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

La procédure de gestion des plaintes externes, reçues par Île-de-France Nature, est la suivante :

- Enregistrement de la plainte et ouverture d'un dossier numéroté ;
- Transmission de la plainte enregistrée au service le plus adapté pour y répondre ;
- Mise en place des actions nécessaires à la résolution de la plainte par le service concerné ;
- Transmission des éléments de réponse au plaignant ;
- Enregistrement des échanges associés à la résolution de la plainte par Île-de-France Nature.

Délai de résolution :

Le délai de résolution dépend principalement des actions à mettre en œuvre pour la résoudre. L'ensemble des équipes d'Île-de-France Nature se mobilise pour qu'elle soit traitée dans les meilleurs délais.

- Dans le cadre d'une urgence avérée (risque pour la sécurité des usagers par exemple), Île-de-France Nature s'engage à apporter une réponse sous 48h, après avoir pris les mesures d'urgence sur le terrain.
- Dans les autres cas, Île-de-France Nature apporte généralement une réponse technique sous deux semaines. (Délai indicatif)

Contact :

Pour toute question, merci de compléter le formulaire de contact :
<https://www.iledefrance-nature.fr/offres-et-accompagnement/nous-contacter/>.
Votre demande sera alors traitée selon la procédure exposée précédemment.

Nota :

Tous les mails et courriers échangés dans le cadre de la résolution de plainte sont conservés en interne. Un dossier est ouvert pour chaque nouvelles plainte et regroupe sa résolution et les échanges entre plaignant et Île-de-France Nature. Lorsque la résolution de la plainte nécessite une sollicitation de la Présidente ou de la Direction générale, les délais mentionnés peuvent être allongés.