

RECLAMATIONS

PRO.RE.SAP (Proxim'Services) a mis en place une procédure de gestion des réclamations. Celle-ci permet une prise en charge de tous les types de réclamations, qu'elles soient écrites ou orales.

L'ensemble des réclamations est répertorié et suivi par la Cellule Qualité qui s'assure qu'une réponse ou une proposition soit faite à l'utilisateur.

Les réclamations n'ayant pu aboutir à un accord commun peuvent, à la demande du bénéficiaire, faire l'objet d'un recours auprès de la Commission des Relations avec les Usagers (CRU). Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des bénéficiaires et de faciliter leurs démarches.

Cette commission est composée d'utilisateurs et de salariés de l'association. Sa composition est arrêtée suite à des élections engagées tous les 3 ans, durée d'un mandat de la commission.

En cours de mandat, les utilisateurs ou leurs proches souhaitant se porter candidats pour faire partie de cette commission sont invités à transmettre leur candidature par courrier à l'adresse suivante :

PRO.RE.SAP (Proxim'Services)
C.R.U
45, avenue Georges Brassens
Résidence Hélioda
97490 Sainte Clotilde

Le dépôt des candidatures est réalisable chaque année sur la période de Juillet à Septembre. Les réponses seront traitées en fonction des sièges disponibles à la commission au moment du dépôt de la candidature.

Si la commission ne peut trouver une solution qui vous donne satisfaction, **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** vous communique la liste des personnes reconnues comme qualifiées par la Préfecture. Vous aurez alors la possibilité de saisir l'une d'entre elles afin de lui exposer votre cas.

En l'absence de liste, vous pouvez solliciter (le)la Président(e) du Conseil Départemental ou le Préfet du Département pour que soit désignée une personne qualifiée qui assurera la médiation entre vous et notre association, pour rechercher une solution équitable pour les différentes parties.