



Procédure de gestion des plaintes

La procédure de gestion des plaintes externes, reçues par l'Agence des espaces verts de la Région d'Île-de-France, 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 le secrétariat de l'AEV.

Délai de résolution :

Le délai de résolution d'une plainte dépend principalement des actions à mettre en œuvre pour la résoudre. L'ensemble des équipes de l'AEV se mobilise pour qu'elle soit traitée dans les meilleurs délais.

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

Nota :

Tous les mails et courriers échangés dans le cadre de la résolution d'une plainte sont conservés en interne. Un dossier est ouvert pour chaque nouvelle plainte et regroupe sa résolution et les échanges entre plaignant et AEV. Lorsque la résolution de la plainte nécessite une sollicitation de la Direction générale ou de la Présidence, les délais indicatifs mentionnés peuvent être rallongés.