Mécanisme de Gestion des Doléances

TITRE DU PROJET :

I. Dépôt et Recevabilité de la Doléance

# 1. Mode Dépôt du Dossier de la Doléance

Pour l'admission d'une requête d'une Doléance, le Requérant doit déposer un dossier auprès du Porteur du Projet soit par

1. Siège du PP au boite postale n o ……….
2. E-mail du PP à : ……….
3. Bureau Chantier ouvert lors de la réalisation des travaux.

# 2. Recevabilité du Dossier de la Doléance

Pour la recevabilité du dossier de doléance, le PP (ou MO) s'engage à vérifier les cinq éléments suivants.

1. L 'Identité du Requérant et ses Coordonnées
2. L 'objet de la Doléance
3. La Description et les motifs de la Doléance
4. Les Mesures correctives demandées
5. Les pièces justificatives nécessaires

II. Le Traitement de la Doléance

# 1. Réception de la Doléance

Le PP (ou MO) s'engage à fournir l’Accusé de Réception de la Doléance Requérant et de l'informer sur les étapes suivantes

# 2. Enregistrement de la Doléance

Le PP (ou MO) s'engage à enregistrer la Doléance et à établir une Fiche de Suivi sur des Supports Physiques notamment des Registres (lorsque la requête est déposée au niveau du chantier) et sur Supports Electroniques Word (lorsque la requête est déposée par mail).

# 3. Analyse de la Doléance

Le PP (ou MO) s'engage à :

1. Vérifier les Pièces Justificatives
2. Demander le Complément d 'Information
3. Effectuer une Visite des lieux au besoin

# 4. Réponse Analyse de la Doléance

Le PP (ou MO) s'engage à informer le demandeur de la Doléance des résultats du Traitement de son Dossier dans un délai compris entre 30 et 60 jours.

5. Clôture du Dossier de la Doléance

Le PP (ou MO) s'engage à clore le Traitement d'une Doléance, selon les cas suivants :

1. Si le requérant est satisfait : clôture et Archivage du Dossier
2. Sinon négociation à l'amiable

# c. Sinon le recours à la justice

Fait le ……

Signature Cachetée du Porteur du Projet