

# Procédure de traitement des réclamations et de résolution des conflits

Procédure : P\_04

- 1) Les réclamations sont traitées par le destinataire dédié (voir Tableau 1 ci-dessous). **Seules les réclamations et demandes formulées par écrit (courrier ou e-mail) et sans injures, sont traitées.**

Tableau 1 : Destinataires des réclamations pour chaque forêt du groupe

Forêt du groupe	Destinataire de la réclamation	coordonnées
Forêts des Terres du moulin à vents et du Château Robert le diable	Mathieu Dony	<a href="mailto:Mathieu.DONY@metropole-rouen-normandie.fr">Mathieu.DONY@metropole-rouen-normandie.fr</a>
Forêt départementale du Madrillet	Eric Vaché	<a href="mailto:eric.vache@seinemaritime.fr">eric.vache@seinemaritime.fr</a>
Forêt départementale de Villequier	Marie Lepelley	<a href="mailto:marie.lepelley@seinemaritime.fr">marie.lepelley@seinemaritime.fr</a>
Forêt communale de Saint-Pierre-les-Elbeuf	Eric Segura	<a href="mailto:eric.segura@onf.fr">eric.segura@onf.fr</a>
Forêt des Vieux	Thomas Olivieri	<a href="mailto:thomas@sylva-foret.fr">thomas@sylva-foret.fr</a>

- 1) Chaque réclamation est enregistrée par le destinataire dans le Tableau de suivi des réclamations.
- 2) Toutes les pièces associées à une réclamation sont compilées par le destinataire, dans un même dossier nommé d'après le code de référence de la réclamation.
- 3) Toute réclamation doit obtenir une **réponse écrite argumentée, dans un délai de deux mois à la réception de la réclamation.**
- 4) La réclamation est considérée comme **clôturée** lorsque la personne ayant émis la réclamation a reçu une réponse et qu'elle n'a pas réémis d'insatisfaction **dans le mois** suivant la date d'émission de la réponse.

Note : Les réclamations et données liées sont traitées comme des données confidentielles par le gestionnaire de groupe. Les opérations cessent dans les zones où il existe un conflit d'ampleur nationale impliquant un nombre significatif d'intérêts et perdurant sans être résolu depuis plus de 6 mois.