

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Vous offrir la meilleure qualité de service est au cœur de nos préoccupations. Toutefois, s'il vous arrivait de rencontrer une situation qui ne vous convenait pas ou que vous ne compreniez pas, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition. A qui vous adresser ?

1. Premier recours : Le Dispositif Académique des Acquis

Si votre questionnement ou réclamation porte sur l'accompagnement

Adresse : 17 bd de la Paix - CS 50033 - 51722 REIMS Cedex

Téléphone : 03/26/61/20/67

Email : dava@ac-reims.fr

Dans les 10 jours maximum à compter de la réception de votre réclamation, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches devaient être nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 1 mois maximum.

2. Deuxième recours : La Division des Examens et Concours

Si votre questionnement ou réclamation porte sur l'organisation du jury de VAE

Adresse : 1 rue Navier - 51100 REIMS

Téléphone : 03/26/05/68/94

Email : ce.dec-vae@ac-reims.fr

3. Troisième recours : le médiateur de l'Éducation nationale

Votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

Alors vous pouvez faire appel au médiateur.

La saisine du médiateur est directe et se fait par écrit :

Jean-Marie MUNIER | mediateur@ac-reims.fr

Rectorat - 1, rue Navier - 51082 Reims Cedex

Tél. : 06.30.96.78.92 (la saisine par téléphone doit rester exceptionnelle et réservée aux situations d'urgence)

Il n'est pas utile de saisir le médiateur par lettre recommandée.