



Espace écoute & conciliation

L'office AI pour le canton de Vaud attache une grande importance à délivrer un suivi de qualité pour chacune de ses prestations. Il se veut ouvert au dialogue et dispose dans ce but d'un Espace d'écoute et de conciliation. Celui-ci est à disposition de toute personne qui souhaite faire part de son insatisfaction quant aux services fournis par l'office. Cet espace se veut un lieu de rencontre entre l'institution, ses bénéficiaires et ses partenaires. Il garantit un échange constructif et transparent ainsi qu'une équité de traitement à chacune et chacun, dans le respect du cadre légal. L'Espace d'écoute et de conciliation ne se substitue pas aux voies de recours prévues par la loi.

Neutralité

Chaque demande est traitée avec un regard neutre et indépendant. Cet Espace a pour objectif de garantir que les démarches se déroulent dans le respect des règles en vigueur.

Confidentialité

L'Espace d'écoute et de conciliation applique strictement les règles de confidentialité en vigueur au sein de l'Office AI.

Ouverture

L'Espace d'écoute offre des réponses en toute transparence aux insatisfactions et aux difficultés rencontrées par les personnes qui le sollicitent.

Qualité

L'Espace d'écoute vise à une amélioration continue des prestations de l'Office AI en examinant et questionnant les pratiques de l'institution au travers de chaque situation amenée.

Respect

Une écoute active est proposée dans cet Espace qui vise avant tout à maintenir, ou à rétablir la confiance afin de permettre la poursuite de la collaboration dans les meilleures conditions possibles.