

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement écrit ou verbal, de l'un de nos élèves ou d'un tiers, mettant en cause directement ou indirectement une personne ou une prestation de notre auto-école et susceptible de porter atteinte à l'image de notre établissement ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

ATTENTION

Les simples demandes d'information sur les prestations ne sont pas considérées comme des réclamations.

PROCEDURE

Les réclamations devront être transmises par courrier simple, ou en recommandé, par appel téléphonique ou face à face mais aussi par mail.

RECUEIL

Le recueil des réclamations est effectué par le secrétariat et ensuite est mis à la connaissance de la gérante dans les 48 heures.

Le recueil :

- l'objet de la réclamation
- l'identité du réclamant
- la personne ou la prestation visée

La réclamation et son traitement sera conservée dans une pochette à l'agence.

REPONSE

En fonction de la réclamation, la gérante s'engage à apporter une réponse dans les 15 jours

- Soit par écrit (courrier simple, recommandé ou par mail)
- Soit verbalement (par téléphone ou en entretien face à face)

Toutes les réclamations feront l'objet d'une réponse. Suivant l'importance de la réclamation, elle pourra être traitée par le secrétariat ou la gérance. Les réponses sont également conservées dans la pochette.

En cas de désaccord, il est possible de faire appel à un médiateur.

INFORMATION DU PUBLIC

Nos élèves sont informés de la possibilité de formuler une réclamation grâce à l'affichage « certifié Label Qualité »

AMELIORATIONS

Les réclamations et leurs traitements permettront de mettre en place des améliorations, d'apporter des modifications à des procédures déjà mises en place.