

Plan de gestion des réclamations

Prise en charge de la réclamation dans le « tableau de réclamations » :

- renseigner la réclamation dans le tableau avec : date d'ouverture, cause et problème constaté.
- réponse à cette réclamation immédiate ou différée (à minima, accuser réception de cette réclamation en donnant un délai de traitement et de réponse de 15 jours afin d'apporter une réponse voire une solution)
- renseigner à nouveau le tableau en apportant le date de résolution de la réclamation, la réponse apportée et par qui.

Le personnel habilité à donner une réponse à une réclamation peut dépendre du motif et de la qualification : le secrétariat pour les réclamations d'ordre administratives : contrats, règlements, organisation des plannings... et les enseignants pour des réclamations d'ordre pédagogiques, de méthodes d'apprentissage... dans tous les cas en référer systématiquement à la gérante.

Amélioration du fonctionnement de l'école de conduite :

A l'issue du recensement des réclamations, une correction de ce manquement ou dysfonctionnement sera mise en place par l'ensemble du personnel concerné (possibilités de réunions, en groupe ou en individuel pour améliorer le fonctionnement général).