

7.4 Gestion des Réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque l'auto école ECSR Bergson reçoit une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le service visé par la réclamation et les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

A compter de la réception de la réclamation, nous en accusons réception auprès du client, sous un délai de 10 jours ou y répondons immédiatement.

Tout est retranscrit dans le registre des réclamations.

Répondre à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de sa réclamation. Si, dans la réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose.

Nous mettons à jour le registre de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons les actions correctives à apporter et les mettons en œuvre.