ÉLODIE AUTO-ÉCOLE
42, Rue d'Haillicourt
62 620 BARLIN

GESTION DES RECLAMATIONS

Réception d'une réclamation :

Lorsque nous recevons une réclamation, elle est renseignée dans le registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception, les personnes visées par la réclamation, l'objet et les faits de la réclamation, les éventuelles conséquences et la solution attendue.

Accuser réception de la réclamation :

Un accusé de réception de la réclamation est envoyé sous 10 jours au client. La date est précisée dans le registre des réclamations afin de veiller à y répondre dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation :

Dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation, le client est informé du déroulement du traitement de sa réclamation et une réponse lui est apportée.
Si la réponse apportée à la réclamation rejette totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose. La réponse est toujours gérée par la direction de l'établissement.
Le registre est alors mis à jour avec la date et la réponse apportée à la réclamation, ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer la pratique professionnelle :

A partir des réclamations reçues et disfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.
Ces actions sont observées pendant un mois afin de vérifier que le problème ne se reproduise pas.