

*Auto-école du Bas Bugey*

*14, rue Georges Girerd*

*01300 Belley*

## **GESTION DES RECLAMATIONS**

*Rappel : Une réclamation est une action visant à **faire respecter un droit** ou à demander une chose due, recueillie **par écrit** (selon Guide de lecture Référentiel national Qualité article L 6316-3 du Code du Travail – V.7 du 29 mars 2021)*

Lorsqu'une partie prenante (apprenant, financeur, entreprise) évoque un problème relevant d'une réclamation suivant la définition indiquée ci – dessus, l'organisme Auto-école Bas-Bugey s'engage :

- À valider qu'il s'agit effectivement d'une réclamation
- À demander au plaignant, une confirmation de la demande exprimée par écrit (mail ou courrier postal) si initialement, le plaignant s'est exprimé oralement ou par téléphone.
- À résoudre le problème dans les 72 heures à réception de la demande écrite
- À communiquer par écrit, la description de l'action corrective au plaignant et aux éventuelles parties concernées par la réclamation, dans les 72 heures à partir de la mise en œuvre de l'action corrective.
- À intégrer les éventuelles modifications engendrées par l'action corrective dans ses pratiques, dans les 72 heures à partir de la mise en œuvre de l'action corrective.
- À notifier cette réclamation et les actions correctives mises en œuvre dans le document « Suivi des réclamations », dans les 72 heures à partir de la mise en œuvre de l'action corrective.
- À aborder ce sujet avec l'équipe