



PROCESS DE GESTION DES RECLAMATIONS

Elément important dans le process d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Réception d'une réclamation

Les réclamations ou dysfonctionnements recueillis à l'interne sont transmis au référent bureau à l'oral comme à l'écrit.

Dans le cas d'un dysfonctionnement avéré, le référent bureau renseigne le tableau « Plan de Gestion des Réclamations » en précisant la date de réception de la réclamation/du dysfonctionnement, le nom du réclamant, la description de la réclamation/dysfonctionnement etc ...

Répondre à la réclamation/au dysfonctionnement

Le référent bureau tiendra le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et la gérante répondra dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation/du dysfonctionnement. Les acteurs de la gestion des réclamations (bureau, responsable administratif, gérante) tiendront à jour le tableau « Plan de Gestion des Réclamations ».

Amélioration continue

A partir des réclamations, dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques relevés que nous analyserons, des actions correctives seront mises en place et consignées sur le tableau « Plan de Gestion des Réclamations ».

Ces actions permettront d'améliorer les performances des auto-écoles.

Médiation

En cas de difficultés dans l'application du contrat de formation, le client s'adresse en priorité à l'auto-école ALBAIN où il est inscrit.

En second recours, il peut s'adresser au médiateur de Mobilians

Par courrier au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur www.mediateur-mobilians.fr à l'adresse M. le Médiateur de Mobilians – 43 bis route de Vaugirard – CS80016 – 92197 MEUDIN cédex
ou par courriel à mediateur@mediateur-mobilians.fr