

La gestion des réclamations est un élément important dans le processus d'amélioration continue de la qualité de nos services et de nos formations.  
Les attentes formulées par la clientèle et les engagements de notre école de conduite envers nos candidats (es) fixent les normes de qualité à atteindre.

## LE PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

<p><b>1- La prise en charge</b></p>	<p>Toute réclamation exprimée par le client ( écrite ou orale ) sera répertoriée au sein d'un registre (nom, date, objet, personnes visées...) pour être traitée par Monsieur Mickaël LANDRIEU, gérant et responsable pédagogique de l'école de conduite. Il confirmera au client de la prise en compte de sa réclamation ( envoi mail / courrier par voie postale ou appel téléphonique).</p>
<p><b>2- Le traitement</b></p>	<p>Le gérant de l'école de conduite traitera la réclamation. - Évaluation de la réclamation : gravité, complexité, répercussions... ). - Planification des actions de correction et d'amélioration si nécessaire.</p>
<p><b>3- La réponse et le délai</b></p>	<p>Toute réponse, négative ou positive, sera argumentée pour que l'élève en comprenne les motivations. Le délai de réponse au client est de 10 jours. Le traitement peut parfois demander un délai supplémentaire pour expertise. Selon la réclamation, la réponse sera transmise soit par lettre recommandée avec AR soit par courrier simple ou bien par mail. Un entretien pourra également avoir lieu avec le responsable pédagogique.</p>
<p><b>4- La communication en interne</b></p>	<p>Le processus de traitement des réclamations élèves est transversal. Les réclamations élèves peuvent en effet concerner tous les collaborateurs de l'entreprise. C'est pourquoi, les résultats de l'analyse des réclamations faite en réunion « qualité » doit faire l'objet de retours d'informations vers tous les collaborateurs de l'entreprise. Selon l'identification du problème, le gérant pourra avoir recours à d'éventuelles prises de décisions.</p>
<p><b>5- La médiation de la consommation</b></p>	<p>En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours externe en s'adressant à M. Le médiateur de Mobilians - 43 bis rte de Vaugirard - CS80016 - 92197 MEUDON Cedex. <a href="http://www.mediateur-mobilians.fr">www.mediateur-mobilians.fr</a> - <a href="https://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm">https://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm</a> Par mail: <a href="mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr">mediateur@mediateur-mobilians.fr</a></p>

La clôture de la réclamation n'interviendra que lorsque l'école de conduite aura la confirmation écrite du client.

