

MODALITÉS DE TRAITEMENT

des réclamations - Toutes les parties prenantes

Une réclamation n'est pas un simple avis : elle demande une réponse, une analyse, une action si nécessaire, et une traçabilité.

Objectif : traiter chaque réclamation avec sérieux et répondre dans un délai annoncé.

1 Information du public

Une information est affichée dans les locaux et peut être mise à disposition sur le site internet ou dans le classeur d'information du public.

2 Canal de réception

Les réclamations sont réceptionnées par email à l'adresse suivante : autoecole.assevanya@gmail.com.

Chaque réclamation reçue est prise en compte, identifiée, reformulée si nécessaire, puis suivie jusqu'à sa clôture.

3 Modalités de traitement

1

Prendre au sérieux

Accuser réception et considérer la demande avec attention.

5

Fixer une échéance

Annoncer un délai réaliste de traitement.

2

Identifier la plainte

Repérer précisément l'objet de la réclamation.

6

Agir correctement

Mettre en œuvre l'action prévue et en garder une trace.

3

Reformuler clairement

Clarifier les faits et les attentes exprimées.

7

Informar la personne

Communiquer la réponse et prendre en compte les remarques.

4

Proposer une action corrective

Définir une réponse ou une mesure adaptée.

8

Conclure

Clôturer la réclamation après traitement et suivi.

4 Délai de réponse

Traitement et réponse assurés dans les 72 heures

à compter de la réception du courriel de réclamation.

5 Traçabilité

Les éléments utiles au suivi sont conservés : date de réception, objet, analyse, action décidée, réponse apportée et date de clôture.

Une réclamation est une occasion d'améliorer l'accueil, le suivi et la qualité de service.

