

## **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS Le Bon Créneau**

Nous avons mis à disposition des fiches de réclamation dans l'accueil de l'auto-école à vocation sociale ainsi que dans la salle de code et une boîte afin de les recueillir.

### RECEPTION D'UNE RECLAMATION :

- Les fiches de réclamations sont visées tous les lundis par le responsable et transcrites dans le registre réclamation.
- Identification de la nature de la réclamation : nom de la personne
- Savoir si insatisfaction ou dysfonctionnement ou non-conformité
- Nous engageons à répondre dans un délai de deux mois à compter de la transcription sur le registre.

### REPONDRE A LA RECLAMATION :

- Choisir le traitement à effectuer
- Actions correctives
- Vérifier l'efficacité de l'action pour y remédier
- Si cela est nécessaire, nous appuyer sur notre partenaire en matière de médiation (Voir convention dans le classeur à disposition)