

7.4 - Procédure de gestion des réclamations

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité de notre travail et dans un souci de pérenniser notre établissement.

Pour se faire :

1. Nous mettons à disposition de nos clients tous moyens de porter réclamation : questionnaire de satisfaction, adresse mail, site de l'établissement, page google.
2. Nous traitons la réclamation du client dans les 48h afin d'instaurer un climat de confiance et de maintenir de bonnes relations, d'une part avec la désignation d'un responsable relation client et d'autre part par la mise en place d'un suivi jusqu'à la résolution de la réclamation :
 - Nous tenons à jour le fichier de « suivi client », pour que cette demande soit traitée rapidement ou bien nous accusons réception de la demande et nous proposons un délai de réponse.
 - Nous contactons par téléphone, le client, ou son prescripteur, ou le parent si l'élève est mineur pour trouver une résolution au problème rencontré
 - Dès la résolution du problème, un mail est adressé au client et une copie du mail est archivée dans le fichier « suivi client ».
3. Nous nous assurons de la confidentialité des données personnelles de notre clientèle et à ce titre nous appliquons rigoureusement le RGPD.
4. Notre équipe pédagogique se réunit 1 fois par trimestre pour discuter des problèmes rencontrés, anticiper si possible les réclamations, dans le cas contraire proposer des solutions à apporter à nos élèves.
5. Si la solution proposée ne convient pas au client, et qu'il souhaite mettre fin au contrat de formation alors la résiliation du contrat de formation peut s'appliquer.
6. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat : La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit par courrier adressé à M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - Meudon cedex, soit par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr. Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.
7. En cas de désaccord ou de litiges nous appliquons le droit français.