7.4 - Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

1/ LES MODALITES DE RECUEIL DES RECLAMATIONS

Pour porter une réclamation vous pouvez utiliser les moyens suivants :

–Laisser un message sur la feuille à l'accueil.
–Laisser un message sur notre téléphone portable de l'auto-école.
–Envoyer un message sur le mail de l'auto-école.
–Venir au bureau pendant les horaires de permanences.

2/ LE TRAITEMENT DE CES RECLAMATIONS

Dans le cas de message envoyé nous vous apporterons un accusé de réception.
Nous vous apporterons ensuite une réponse à votre réclamation.

Les solutions apportées seront données au cas par cas.

3/ ACCES AU DISPOSITIF DE RECLAMATIONS

Si la réponse apportée par l'auto-école ne vous convient pas, vous avez le moyen de contacter un médiateur.