



Plan de Gestion des Réclamations

Ce document décrit les modalités de gestion des réclamations au sein de l'école de conduite. Il vise à garantir une prise en charge rapide et efficace des demandes ou réclamations formulées par les élèves, leurs familles, ou d'autres parties prenantes.

1. Modalités de Recueil des Réclamations

Les réclamations peuvent être déposées par :

- Courriel : lignesdeconduite29@gamil.com - Téléphone : 02 98 33 61 09-

Formulaire disponible sur le site internet (rubrique « Gestion des réclamations »).

- En personne à l'accueil de l'établissement.

2. Accusé de Réception

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 48 heures après réception de la réclamation. Il inclut :

- La confirmation de la prise en charge de la réclamation.
- Le délai estimé pour la réponse complète.
- Les coordonnées de la personne en charge du suivi.

3. Délai de Traitement

Les réclamations sont traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés. En cas de nécessité d'un délai supplémentaire, le plaignant sera informé par écrit.

4. Processus de Traitement

Le traitement des réclamations suit les étapes suivantes :

1. Analyse de la réclamation pour identifier les causes et les solutions possibles.
2. Réponse apportée par écrit au plaignant, avec une solution ou une proposition d'action.
3. Mise en œuvre de la solution ou des actions correctives.
4. Suivi pour vérifier la satisfaction du plaignant.

5. Contact avec le Médiateur

En cas de litige non résolu, le plaignant peut contacter le médiateur désigné :

Nom : LASCoux Jean Louis]

Email : <http://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

Téléphone : [Téléphone du Médiateur]

Adresse : 24 rue Albert de Mun 33000 BORDEAUX

. Communication des Modalités

Le plan de gestion des réclamations est disponible :

- Sur le site internet de l'établissement (rubrique « Gestion des réclamations »).
- En version papier à l'accueil de l'établissement.

Pour toute question concernant le plan de gestion des réclamations, veuillez contacter :

Email : lignesdeconduite29@gmail.com

Téléphone : 02 98 33 61 09

