

AUTO-ÉCOLE COBIGO

10, rue du Dr Rouyer

61300 L'AIGLE

Agrément E0306102230

SIREN 393608153

7.1 – 7.3 – 7.4 PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Depuis son entrée au Club Rousseau, l'auto-école dispose d'un système de collecte et de traitement d'avis via la plateforme web du Club Rousseau et Easysystème.

CODES ROUSSEAU est agréé par l'AFNOR pour la certification des avis sur internet. Le certificat est joint en annexe.

Les stagiaires sont interrogés par mail.

Traitement d'une réclamation

A réception d'une réclamation, l'auto-école renseigne le « registre de suivi des réclamations » (en annexe document excel) en précisant : le nom du stagiaire, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le nom de la personne chargée du traitement.

Répondre à la réclamation

L'auto-école tient le stagiaire informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répond dans un délai d'1 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans la réponse apportée à la réclamation, l'auto-école rejette totalement ou partiellement la demande du stagiaire, elle lui indique les voies de recours dont il dispose :

Coordonnées du médiateur de la consommation :

Médiation professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr

Améliorer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, l'auto-école détermine et met en œuvre les actions correctives. Ces dernières sont enregistrées dans le « registre de suivi des réclamations ».