



Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Nous nous sommes fixé 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous mettons ensuite à jour notre outil de suivi des réclamations et veillons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous tenons ensuite informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. En cas de rejet de la demande de notre part, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose.

Le gérant et la responsable relation élèves prendront en charge les points techniques de la réclamation.

Notre outil de suivi des réclamations est mis à jour en en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Amélioration de notre pratique professionnelle.

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.