

Traitement des réclamations

Nous recueillons les réclamations de nos élèves le plus souvent par voies orales à la suite d'un cours de conduite ou par téléphone. Nous nous efforçons de recevoir les parties prenantes dans les meilleurs délais selon leurs disponibilités.

Un rendez vous est pris au bureau.

L'élève est accompagné de son représentant légal s'il est mineur.

Il peut se faire accompagner s'il est majeur.

L'exploitant, la chargée de relation ainsi que le moniteur concerné sont présents lors du rendez vous.

Nous analysons les causes de la réclamation et nous tentons de trouver une solution au problème soulevé.

Une fois la solution acceptée par toutes les parties prenantes, nous clôturons la réclamation.