



HOSSEGOR ÉCOLE DE CONDUITE

H.E.C

34 Avenue des Charpentier, P.A Pedebert, 40150 Soorts-Hossegor
Tel. : 05 58 41 70 44 | Port. : 06 14 48 80 86
hossegorecoledeconduite@gmail.com

DESCRIPTIF DES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES PARTIES PRENANTES

Hossegor École de Conduite a mis en place un questionnaire de satisfaction auprès des participants des formations. Elle a également mis en place un questionnaire de satisfaction auprès des commanditaires.

Actuellement **Hossegor École de Conduite** n'a reçu aucune réserve, plainte ou autre remontée négative concernant l'organisme de formation, la formation elle-même, l'assistance ou autre.

Si une plainte ou une remontée négative devait nous parvenir, **Hossegor École de Conduite** mettrait tout en œuvre pour y répondre et remédier à cette insatisfaction au plus tôt en s'adressant, dès la réception, à la personne concernée pour analyser, comprendre pourquoi notre organisme n'a pu répondre aux attentes et proposer et mettre en place une solution au plus tôt. Un plan d'action spécifique est mis en place (cf la description ci-après) afin de prendre en compte le problème rencontré et tout mettre en œuvre pour éviter qu'il se renouvelle.

Les résultats de la mise en œuvre du plan d'action sont communiqués aux parties prenantes selon les modalités suivantes :

Nous effectuons un retour des faits auprès du formateur par écrit afin qu'il soit impliqué et qu'il puisse mettre en place une amélioration continue de la formation.

Nous effectuons également un retour auprès du stagiaire toujours par écrit afin qu'il se rende compte que son avis, son ressenti est important et que notre organisme de formation tient à améliorer et remédier à toute situation problématique qui pourrait être rencontrée par les participants.

Les résultats des plans d'action sont tenus à la disposition des financeurs sur simple demande



HOSSEGOR ECOLE DE CONDUITE

H.E.C

34 Avenue des Charpentier, P.A Pedebert, 40150 Soorts-Hossegor
Tel. : 05 58 41 70 44 | Port. : 06 14 48 80 86
hossegorecoledeconduite@gmail.com

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner 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 disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Plan d'action suite à l'expression d'une insatisfaction par un participant

Intitulé de la formation :

Problématique :

Contexte et nature de l'insatisfaction :

.....
.....
.....

Buts du plan d'action :

.....
.....
.....

Nom de l'action à mettre en œuvre :

Description de l'action :

.....
.....
.....

Acteurs de cette action :

Comment va-t-elle être mise en œuvre (budget, ressources nécessaires, ...) :

.....
.....
.....

Date de début de la mise en place :

Date de fin prévisionnelle :

Critères de réussite de cette action :

.....
.....
.....