

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous l'enregistrons dans notre registre des réclamations en précisant : le nom du client émetteur de la réclamation, la date de réception, 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

A compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception au client ou y répondre, nous nous donnons un délai de traitement de 10 jours. Nous mettrons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et son traitement.

Répondre à la réclamation

Le client sera tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation et nous lui répondrons dès que possible et au maximum dans un délai de 2 mois à compter de la réception de sa réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquerons les voies de recours dont il dispose.

Seuls les responsables pédagogiques et les référents clients, disposent d'un niveau de qualification suffisant et d'une habilitation nécessaire à traiter les réclamations. Néanmoins l'ensemble du personnel peut être consulté avant toute réponse.

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

En cas de réclamation ne pouvant être réglé à l'amiable

Le médiateur de MOBILIANS peut être contacté :

soit directement en ligne sur son site internet (<https://www.mediateur-mobilians.fr>) ;

soit en remplissant un formulaire de saisie téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant au médiateur par courrier à M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à mediateur@mediateur-mobilians.fr

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminerons et mettrons en œuvre les actions correctives et en informerons l'ensemble du personnel concerné.