

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre 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

Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Vous devez 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 votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez 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).

Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer votre pratique professionnelle

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

Article 1 - Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client, ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, il engage l'image de l'entreprise. Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel de AUTO-ECOLE ET PLUS.

Article 2 - Définition :

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification. Une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Article 3 - Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de AUTO-ECOLE ET PLUS doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience, doit en informer la direction dans les meilleurs délais. Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le(s) désagrément(s) exposé(s) par le client comme une réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 - Faire une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Réceptionner une demande de réclamation à l'accueil du bureau de AUTO-ECOLE ET PLUS

- Télécharger sur notre site AUTOECOLEETPLUS.COM la demande de réclamation

Elle peut être transmise à l'auto-école par courrier, par mail ou bien en mains propres au secrétariat.

Article 5 - Prise en charge

La réclamation sera accusée de réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de cette dernière. C'est aux personnes chargées des relations clientèle qu'incombe la responsabilité d'en assurer le suivi.

Article 6 - Délai de réponse

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, AUTO-ECOLE ET PLUS tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Article 7 - Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et le(la) chargé(e) des réclamations dans l'auto-école. En cas de rejet de la réclamation, en totalité ou partiellement, et si aucune solution amiable n'a été trouvée, le client peut faire appel au médiateur (nom et coordonnées stipulés sur contrat).

Article 8 - Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation.

Article 9 - Archivage

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto-école. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'établissement qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices et veille à la mise en oeuvre de ces dernières quand nécessaire.