

Plan de gestion des réclamations

Afin de renforcer la relation que nous entretenons avec nos élèves et améliorer de manière continue la qualité de nos services, nous avons mis en place une procédure de gestion des réclamations. Cette procédure décrite ci-dessous, est à respecter impérativement.

Qu'est ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement écrit ou verbal, justifié ou non, de l'un de nos élèves ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service, une personne ou une prestation de l'auto-école ALAIN et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Ne sont pas considéré comme des réclamations :

- les simples demandes d'information ou de corrections, d'avis, de clarification, de service ou de prestation

Sont considéré comme des formes de réclamations :

- courriers de réclamations par lettre simple, en recommandée, mails ou appels téléphoniques, réclamations verbales en face à face, ...

Procédure de gestion des réclamations

1. Recueil de la réclamation par la secrétaire de l'agence et transmission à la direction

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées. Elles doivent être transmises dans les 48 heures à la Direction en envoyant un mail à l'adresse suivante : autoecolealain@orange.fr et doivent indiquer :

- L'objet de la réclamation
- L'identité du réclamant
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Le cas échéant, les personnes visées par la réclamation
- Une description synthétique de la situation litigieuse
- La copie, quand elle est formulée par écrit, de la réclamation

La réclamation sera alors consignée dans un classeur "réclamation élèves".

2. Réponse de la Direction au réclamant

En fonction de la nature de la réclamation, la Direction s'engage à traiter et à apporter une réponse dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la réclamation.

La réponse pourra être adressé directement au réclamant par la Direction soit verbalement (entretien ou appel téléphonique), soit par écrit (courrier en lettre simple, recommandée ou mail).

3. Réponse du réclamant et issue de la réclamation

Toutes les réclamations doivent faire l'objet d'une réponse. Cette réponse sera alors consignée par écrit avec la réclamation dans le classeur "réclamations élèves". Lorsque la réponse apportée à la réclamation aboutit à un rejet partiel ou total de la demande du client, il lui sera indiqué les voies de recours dont il dispose.

4. Information du public

Nous vous prions de bien vouloir laisser sur votre bureau le document "Certifiée Label de Qualité", lequel informe nos élèves de la possibilité de formuler une réclamation.

5. Amélioration de la qualité du service

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