

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 ECOLE de RUNGIS et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

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

Sont considérées comme des formes de réclamations :

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

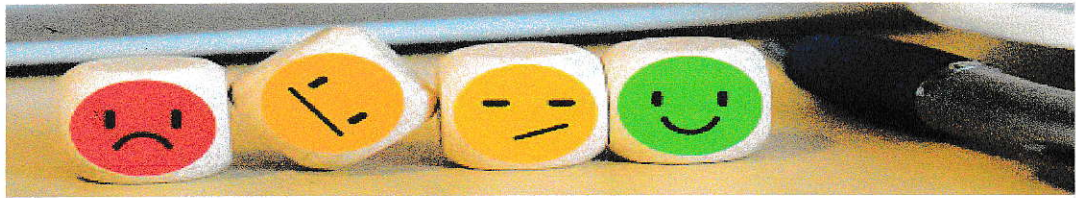
• PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. RECUEIL DE LA RÉCLAMATION PAR LE BUREAU ET TRANSMISSION À LA RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées. **et doivent indiquer :**

- La date de l'évènement ;
- 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 ;





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 ECOLE de RUNGIS et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

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

Sont considérées comme des formes de réclamations :

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

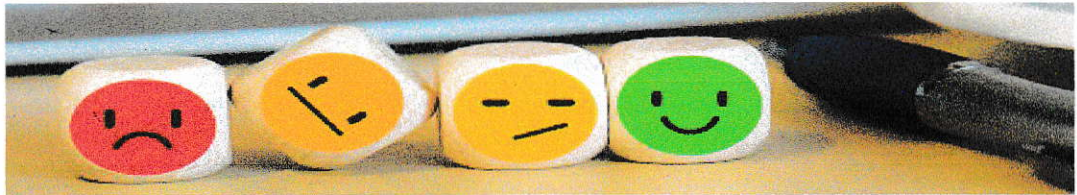
• PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. RECUEIL DE LA RÉCLAMATION PAR LE BUREAU ET TRANSMISSION À LA RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées. **et doivent indiquer :**

- La date de l'évènement ;
- 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, le Responsable de l'Etablissement s'engage à traiter et à apporter une réponse dans les 15 jours à compter de la réception de la réclamation.

La réponse pourra être adressée :

Directement au réclamant par l'Etablissement soit verbalement (entretien ou appel téléphonique), soit par écrit (courrier en lettre simple, en recommandé ou par mail) ;

Dans ce cas, il sera notifié dans le classeur RECLAMATIONS à quelle date et à quelle heure la réponse a été transmise.

• 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.

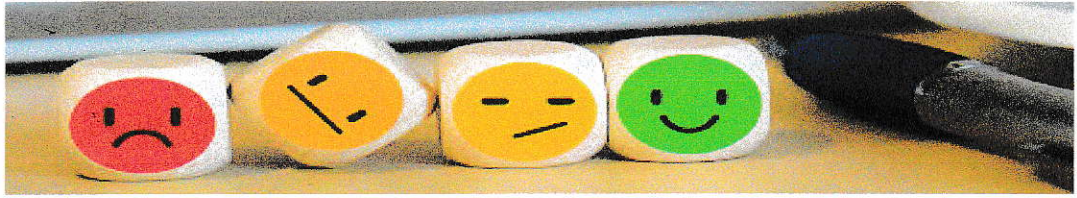
Médiateur de la consommation Société Médiation Professionnelle : www.mediateur.consommation-smp.fr

Litige pédagogique avec votre auto-école, vous pouvez prendre contact avec votre préfecture de département, au bureau de la circulation (service des auto-écoles). Expliquez-lui en détail les raisons de votre mécontentement. Elle vous expliquera vos éventuels recours

la personne inscrite à l'auto-école devra s'adresser à la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).

Si les tentatives de régler le litige à l'amiable ont échoué, vous pouvez alors vous adresser au **tribunal judiciaire, ou à la chambre de proximité créée au sein de ce tribunal.**





Bon à savoir : Pour en savoir plus sur les procédures, vous pouvez vous rendre auprès de point-justice (anciens Points d'accès au droit et Maisons de justice et du droit), qui vous renseignera gratuitement sur les procédures. Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le site du ministère de la Justice, rubriques "Vos droits et démarches" ou "Justice de proximité".

• 4. INFORMATION DU PUBLIC

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

• 5. AMELIORATIONS DE LA QUALITE DU SERVICE

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



