

MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En matière de traitement des réclamations, **une réclamation est :**

« **Une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel sur la prestation de services vendue** ».

Une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation, l'élève devra s'adresser au secrétariat de l'auto-école qui appliquera la procédure ci-dessous.

Procédure d'instruction de la demande de réclamation			
1. Recueil de la réclamation	2. Identification de l'objet de la réclamation	3. Vérification de la réclamation	4. Traitement de la réclamation
<p>Dès réception de la réclamation (téléphone, courrier, mail...), par la secrétaire responsable de la conformité et de l'efficacité du traitement des réclamations, notation dans le registre des réclamations.</p>	<p>Lors de l'inscription de la réclamation dans le registre, précision des informations ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom de l'élève, - Date de réception de la réclamation, - Objet de la réclamation (Retard de l'enseignant, cours annulé, irrégularité des cours...) - Formation concernée (Permis A ou B), - Module de formation concernée (ETG - Plateau Groupe lourd - Conduite Permis B - C - CE - D - FIMO), - Personne(s) de l'établissement visée(s) par la réclamation (secrétariat - enseignants B ou enseignants formation C - D ou CE). 	<p>Contrôle par la secrétaire que la demande constitue bien une réclamation conformément à la définition ci-dessus.</p> <p><u>La demande n'est pas une réclamation</u> Non application de la présente procédure écrite. Par conséquent, la secrétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe le client par courrier ou courriel que sa demande n'est pas une réclamation, - explique au client pourquoi sa demande n'est pas une réclamation, - apporte une réponse à la demande formulée par le client. <p><u>La demande est une réclamation</u> Application de la présente procédure écrite.</p>	<p>Pour la secrétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accuser réception de la demande de réclamation dans le délai de 10 jours (cf. courrier ou courriel ou appel téléphonique) - constituer le dossier de réclamation, - recenser la réclamation dans le registre réclamations de l'auto-école - traiter la demande de réclamation dans le délai d'1 mois maximum - informer l'élève du déroulement de l'instruction de sa demande de réclamation - notifier à l'élève la réponse apportée à sa réclamation (courrier / courriel, appel téléphonique ...). <p><u>Acceptation de la solution proposée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Signature par l'élève sur le registre des réclamations, de la solution acceptée avec mention « Proposition acceptée ». - Mise en place de l'action corrective acceptée par l'élève - Clôture du dossier de réclamation. <p><u>Refus de la solution proposée :</u> Information des voies de recours possibles.</p>

N. B : les réclamations peuvent être nous être adressées via notre site internet : auto-ecole-tabere.re

MàD : affichage

MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

N. B : les réclamations peuvent être nous être adressées via notre site internet : auto-ecole-tabere.re

MàD : affichage