

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS AUTO ECOLE AEME

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, d'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 et susceptible de porter atteinte à l'image de l'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 LA GERANTE

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 gérante via la boîte mail suivante : autoecolestcybard@gmail.com** et doivent indiquer :

- L'objet de la réclamation,
- L'identité du réclamant,
- Le contrat, produit ou service visé 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 » et conservée au siège social de l'auto-école St Cybard.

2. RÉPONSE DE LA GERANTE AU RÉCLAMANT

En fonction de la nature de la réclamation, la gérante s'engage à traiter et à apporter **une réponse dans les 15 jours** à compter de la réception de la réclamation.

La réponse sera adressée directement au réclamant par la gérante soit verbalement (entretien ou appel téléphonique), soit par écrit (courrier en lettre simple, en recommandé ou par mail).

AUTO ECOLE ST CYBARD
EURL AUTO ECOLE MORAIN ET ENFANTS
Agrément Préfectoral : : E15 016 00100
SIRET : 813 542 909 00029
Numéro de formation professionnelle : en attente
Adresse mail : autoecolestcybard@gmail.com
Code NAF : 8553Z Enseignement de la conduite

3. RÉPONSE DU RÉCLAMANT ET ISSUE DE LA RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent faire l'objet d'une réponse.

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

Le document « Certifiée Label Qualité » est affiché au siège social de l'auto-école.

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.