

GESTION DES RÉCLAMATIONS



Notre plan de gestion des réclamations

Réception de la réclamation, utilisation d'un registre.

Nous tenons à répondre immédiatement à la réclamation du candidat ou à défaut, nous disposant de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accusé réception.

Nous devons tenir le candidat informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du candidat, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

A retourner à :

ADRESSE : Auto-école BMA, 9 rue Paul Doucet, 02400 CHÂTEAU-THIERRY

MAIL : autoecolebma@yahoo.com

MEDIATEUR : AME CONSO

Identification de la personne déposant une réclamation

Je soussigné (nom, prénom)

Concerne l'élève (nom, prénom)

Expression explicite de votre réclamation

.....

.....

.....

.....

Objet(s) de votre réclamation, (plusieurs cases peuvent être cochées)

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Organisation des cours
- ☐ Qualité des leçons
- ☐ Ponctualité des rendez-vous
- ☐ Entente avec l'enseignant
- ☐ Financier
- ☐ Autre

Les désagréments que vous subissez sont-ils ?

- ☐ Permanents ?
- ☐ Ou surviennent-ils ponctuellement ?

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure...)

.....

.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

SI OUI, veuillez préciser par quels moyens (lettre, téléphone...) et à quelle occasion :

.....

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour lui exposer mes réclamations :

- ☐ OUI
- ☐ NON

Signatures

Date de réception, tampon et signature (Précédée de la mention « Bon pour réception »)	Date de réclamation, signature de l'élève ou représentant légal (Précédée de la mention « Bon pour réception »)

NOTICE DE RÉCLAMATION

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 l'auto-école BMA.

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 ou 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 l'auto-école BMA doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Le collaborateur en informe la Direction dans les meilleurs délais. Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé 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 de l'établissement.
- Elle peut être transmise en main propre à l'accueil de l'établissement, par courrier ou par mail.

Article 5 – Prise en charge

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

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, l'auto-école BMA tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que 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 en charge des réclamations ». Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans les bureaux de l'établissement. En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur. Coordonnées apportées sur la fiche de réclamation.

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 relation.

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 BMA. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'établissement qui :

- Consigne chaque réclamation.
- Mentionne les dysfonctionnements constatés.
- Indique les actions correctrices mises en œuvre.

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