

## **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS :**

### **1 - RECUEIL DE LA RECLAMATION PAR LA PERSONNE PRESENTE A L'ACCUEIL ET TRANSMISSION A 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 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 « réclamations élèves » et sera conservée au siège social de l'auto-école des Creusettes.

### **2- REPONSE DE LA DIRECTION AU RECLAMANT :**

En fonction de la nature de la réclamation, la direction 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 direction soit verbalement (entretien ou appel téléphonique) soit par écrit (courrier en lettre simple, en recommandé ou par mail).

Si dans la réponse apportée au réclamant, nous rejetons totalement ou partiellement sa demande, nous lui indiquerons les coordonnées du médiateur à la consommation (affichées à l'agence et disponibles dans les contrats).

### **3- AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE :**

A partir des réclamations reçues, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.

---

#### **FICHE DE RECLAMATION CLIENT**

**NOM/PRENOM :**.....

**ADRESSE MAIL :**.....

**N° TELEPHONE :**.....

**OBJET DE LA RECLAMATION :**

**SIGNATURE :**