



## REFLEXE CONDUITE - SARTROUVILLE PROCESS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

PHASES	DÉROULEMENT
Identifier et enregistrer la réclamation	<p>Tout commence par la réception de la plainte et son transfert au gérant. À ce stade, l'objectif est de <b>recupérer le maximum d'informations pour identifier le problème</b> de l'élève.</p> <p>Savoir d'où provient la plainte, quel en est le motif, etc. Se poser les bonnes questions, car parfois une réclamation n'est pas justifiée.</p> <p>Recenser la réclamation dans le registre des réclamations afin de l'enregistrer et d'assurer sa prise en charge. Cette étape est déterminante pour la suite du processus de traitement des réclamations.</p>
Accuser réception de la réclamation (48H)	<p>Dans les premières 48h suivant la réception de la réclamation, accuser réception par écrit de la plainte auprès de l'élève concerné.</p> <p>L'informer des démarches amorcées pour régler son problème.</p>
Évaluer la réclamation Et enquêter en interne	<p>Investiguer en interne pour comprendre les causes de la réclamation. Découvrir l'origine du problème permet de le corriger et d'empêcher qu'il ne se reproduise dans le futur.</p> <p>Estimer son niveau de gravité.</p> <p>Selon le poids de la réclamation, amorcer une action corrective immédiate ou non auprès de l'élève concerné.</p> <p>Il est aussi indispensable d'identifier s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres élèves sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.</p>
Répondre au client (10 jours)	<p>Une fois l'analyse effectuée, informer l'élève du traitement ou non de sa plainte. Prendre le soin d'argumenter notre décision dans un mail à son attention.</p> <p>Si une non-conformité est belle et bien identifiée, dévoiler à l'élève la ou les cause(s) du problème et lister les actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement.</p> <p>En cas de recours favorable, dédommager l'élève. Prévoir une compensation financière ou commerciale en fonction de la gravité de la plainte.</p>
Suivre le traitement des réclamations	<p>Veiller à ce que le problème ne se reproduise pas ! Mener des <b>actions correctrices en interne.</b></p>



## **PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS**

### **1. LE GERANT DE L'ECOLE DE CONDUITE**

Adressez-vous en priorité au gérant de l'auto-école, Rémy CORET qui va :

- identifier et enregistrer votre réclamation
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier...)
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne
- Vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.

L'auto-école renseigne le registre es réclamations en indiquant votre nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

### **2. LE MEDiateur DE LA CONSOMMATION**

A défaut d'accord amiable avec le gérant vous pouvez contacter le médiateur :

CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION au 09 88 30 27 72

[contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu](mailto:contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu)

### **3. LE TRIBUNAL**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec le gérant ou avec le médiateur, le tribunal compétent dans les conditions de droit commun pourra régler le litige (tribunal de commerce ou tribunal judiciaire).