



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

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

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

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

2. LE MÉDIATEUR

À défaut d'accord amiable avec le gérant contacter le médiateur dont relève l'auto-école

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 pourra régler le litige.

SUIVI DES RECLAMATIONS
« Fiche de traitement »

- Nom du client :
- Date de réception de la réclamation :
- Mode de réception de la réclamation (appel téléphonique, mail, lettre, autres...) :
- Personne en charge du traitement de la réclamation :

Détail des différents échanges avec le client depuis la réception de sa réclamation et modalités de communication et contenu :

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

Clôture de la réclamation :

- Date :
- Conclusions :

Réponse au client :

Nom de l'élève :	Nom de la personne en charge du dossier :	Signature du responsable :
------------------	---	----------------------------