

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

Adressez-vous en priorité au responsable de l'auto-école, Sheïma KRAMTI 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 Sheïma KRAMTI contacter le médiateur dont relève l'auto-école

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec Sheïma KRAMTI 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 :
------------------	---	----------------------------

PAS DE RÉCLAMATION ENREGISTRÉE.

Registre des réclamations							V2 – 2023
Date de réception	Nom du réclamant	Nom de l'organisme réclamant le cas échéant	Coordonnées le cas échéant	Objet de la réclamation	Respect du délai de 1 ^{er} contact - Saisir date de 1 ^{er} contact	Respect délai de réponse - Saisir date de réponse écrite	SOLUTION MISE EN PLACE