



Process de traitement des réclamations

1) Identifiez et enregistrez la réclamation

Tout commence par la réception de la plainte et son transfert au gérant de l'établissement. À ce stade, l'objectif est de **recupérer le maximum d'informations pour identifier le problème** de votre client.

Vous devez savoir d'où provient la plainte, quel en est le motif, etc. Posez-vous les bonnes questions, car parfois une réclamation n'est pas justifiée.

Prenez ensuite soin de 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.

2) Accusez réception de la réclamation (48H)

Dans les premières 48h suivant la réception de la réclamation, accusez réception par écrit de la plainte auprès du client concerné.

Informez-le des démarches amorcées pour régler son problème.

3) Évaluez la réclamation et enquêtez en interne

Investiguez 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.

Estimez son niveau de gravité.

Selon le poids de la réclamation, amorcez une action corrective immédiate ou non auprès du client concerné.

Il est aussi indispensable d'identifier s'il s'agit d'un cas isolé ou si d'autres usagers sont concernés afin d'agir à plus grande échelle.

4) Répondez au client (10 jours)

Votre analyse de la plainte achevée, informez votre usager du traitement ou non de sa plainte. Prenez le soin d'argumenter votre décision dans une lettre à son attention.

Si une non-conformité est belle et bien identifiée, dévoilez à l'usager la ou les cause(s) du problème et listez les actions correctrices prévues pour y mettre fin définitivement.

En cas de recours favorable, dédommangez votre client. Prévoyez une compensation financière ou commerciale en fonction de la gravité de la plainte.



5) Suivez le traitement des réclamations

Veillez à ce que le problème ne se reproduise pas ! **Menez des actions correctrices en interne.**

☐ Le plan de gestion des réclamations est affiché dans l'auto-école.

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. 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. À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE AVEC LE GÉRANT CONTACTER LE MÉDIATEUR DONT RELÈVE L'AUTO-ÉCOLE

-soit par courrier: Association des Médiateurs Européens (A.M.E)

-soit par internet : www.mediationconso-ame.com

3. SI LA RÉCLAMATION N'A PAS PU ÊTRE RÉGLÉE À L'AMIABLE AVEC LE GÉRANT OU AVEC LE MÉDIATEUR, LE TRIBUNAL DE VERSAILLES SERA SEUL COMPÉTENT POUR RÉGLER LE LITIGE.