

CRITÈRE 7.4 bis

DÉCRIRE LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

FORMULAIRE À RETOURNER PAR MAIL À

marlauxcond@aol.com

Identification de la personne :

Je soussigné(e) (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil
- Organisation des cours
- Qualité des leçons
- Ponctualité
- Entente avec l'enseignant
- Autres (à exprimer ci-dessous)

Objet(s) détaillé(s) de la réclamation :

.....
.....
.....

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période où vous avez subi ce désagrément :

.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les réclamations ?

.....
.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à :

Le :

Signature :

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Article 1 — Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie, le plus souvent, sur une charte qualité interne, il engage l'image de l'entreprise. Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par le personnel d'Objectif Permis.

Article 2 — Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Article 3 — Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur d'Objectif Permis doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Le collaborateur en informe la direction dans les meilleurs délais. Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures sont mises en place rapidement.

Article 4 — Faire une réclamation

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto-école. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'auto-école qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices mises en œuvre. Plusieurs moyens sont mis à votre disposition :

- Réceptionner une demande de réclamation à l'accueil d'un des bureaux d'Objectif Permis
- La demande de réclamation peut être transmise par courrier ou mail
- Télécharger sur la page du Club Rousseau d'Objectif Permis

Article 5 — Prise en charge

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi.

Article 6 — Délai de réponse

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, Objectif Permis tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation particulière ainsi que les circonstances expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide, qui doivent être mentionnés dans la réponse.

Article 7 — Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans l'auto-école. En cas de rejet de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur.

Article 8 — Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation.

CRITÈRE 7.2

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre des réclamations conformément aux dispositions en vigueur.

1 — Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant :

- Le nom du client
- La date de réception de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Les intervenants autres que le professionnel
- Les personnes visées par la réclamation

2 — Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

3 — Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

4 — Performer notre pratique professionnelle

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.