

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

Afin de renforcer la relation que nous entretenons avec nos élèves et améliorer de manière continue la qualité de nos services, nous avons mis en place une procédure de gestion des réclamations. Cette procédure, décrite ci-dessous, est à respecter impérativement.

• QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement écrit ou verbal, justifié ou non, de l'un des élèves ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service, une personne ou une prestation de l'Auto-Ecole LEONARD et susceptible de porter atteinte à l'image de l'entreprise ou de comporter un risque pouvant engager sa responsabilité.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- les simples demandes d'information ou de corrections, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Sont considérées comme des formes de réclamations :

- Courriers de réclamations par lettre simple, en recommandée, mails ou appels téléphoniques, réclamations verbales en face à face...

• PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. RECUEIL DE LA RÉCLAMATION PAR LA SECRÉTAIRE DE L'AGENCE CONCERNÉE ET TRANSMISSION À LA DIRECTION

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées.

Elles doivent indiquer :

- L'agence concernée
- L'objet de la réclamation
- L'identité du réclamant
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Le cas échéant, les personnes visées par la réclamation
- Une description synthétique de la situation litigieuse
- La copie, quand elle est formulée par écrit, de la réclamation ;

La réclamation sera alors consignée dans un cahier « réclamation élèves » et conservée au siège social de l'AUTO-ECOLE LEONARD.

• 2. RÉPONSE DE LA DIRECTION AU RÉCLAMANT

En fonction de la nature de la réclamation, la Direction s'engage à traiter et à apporter une réponse **dans les 15 jours à compter de la réception de la**

réclamation.

La réponse pourra être adressée :

- Directement au réclamant par la Direction soit verbalement (entretien ou appel téléphonique),
- soit par écrit (courrier en lettre simple, en recommandé ou par mail) ;
- À l'agence concernée afin qu'elle communique au réclamant la réponse de la Direction (par entretien, appel téléphonique ou mail).

• 3. RÉPONSE DU RÉCLAMANT ET ISSUE DE LA RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent faire l'objet d'une réponse.
Cette réponse sera alors consignée par écrit avec la réclamation dans le cahier « Réclamations élèves ».

• 4. INFORMATION DU PUBLIC

Le document « Certifiée Label Qualité » sera apposé sur la vitrine.
Affiche au sein de l'agence indiquant la possibilité de laisser une réclamation dans le cahier.

• 5. AMELIORATIONS DE LA QUALITE DU SERVICE

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.