

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à : **Ecole de Conduite Nouvel'R**
20 Rue Annet Ségeron – 86580 BIARD
Mail : auto.ecole.nouvel.r@gmail.com

Médiateur : FNA - immeuble Axe Nord 9 & 11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex - www.mediateur.fna.fr

Identification de la personne déposant une réclamation :

Je soussigné (nom, prénom)

Concerne l'élève (nom, prénom)

Expression explicite de votre réclamation :

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

Objet(s) de votre réclamation (plusieurs cases peuvent être cochées) :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Qualité de l'accueil | <input type="checkbox"/> Organisation des cours |
| <input type="checkbox"/> Qualité des leçons | <input type="checkbox"/> Ponctualité des rendez-vous |
| <input type="checkbox"/> Entente avec l'enseignant | <input type="checkbox"/> Financier |
| <input type="checkbox"/> Autres | |

Ces problèmes sont :

- Permanents Ponctuels

Pouvez-vous préciser le moment (période de l'année, de la journée, date, heure)

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

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui exposer vos réclamations ?

- OUI NON

Si OUI, veuillez préciser par quel moyen (lettre, téléphone) et à quelle date :

.....
.....

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour régler cette réclamation : OUI NON

Date de réception :

Date de la réclamation :

L'établissement
Cachet et signature
(Précédée de la mention manuscrite)
« Bon pour réception »

Signature de l'élève ou du représentant légal
(Précédée de la mention manuscrite)
« Bon pour réclamation »

NOTICE DE LA RECLAMATION

Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations 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 les 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 de l'auto-école.

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 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 de l'Ecole de Conduite Nouvel'R 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 de traitement devront être mises en place rapidement.

Article 4 – Faire une réclamation

- Demander un formulaire de réclamation à l'accueil de l'établissement
- Remplir ce formulaire
- Le transmettre en main propre à l'accueil de l'établissement, par courrier ou par mail

Article 5 – Prise en charge

Un accusé de réception sera adressé au client concerné, en main propre (immédiatement), 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 le suivi de la réclamation.

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, la Direction tiendra informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide devront être mentionnées dans la réponse.

Article 7 – Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne en charge des réclamations.

Elle peut être suivi d'un rendez-vous entre le client et le chargé de la réclamation dans les bureaux de l'établissement.

En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'est trouvée, le client peut faire appel au médiateur, dont les coordonnées figurent sur le formulaire de réclamation.

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 relation.

Article 9 – Registre

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'Ecole de Conduite Nouvel'R.

Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations.

Il est tenu par le responsable de l'établissement qui :

- Consigne chaque réclamation
- Mentionne les dysfonctionnements constatés
- Indique les actions correctrices mises en œuvre