



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Afin de renforcer la relation que nous entretenons avec nos élèves et d'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 de nos élèves ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service, une personne ou une prestation de l'auto-école André et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- les simples demandes d'informations ou de corrections, d'avis, de précisions, de service ou de prestations.

Sont considérées comme des formes de réclamations :

- Courriers de réclamations par lettre simple, en recommandée, mail, appelle téléphonique, verbale en face à face ou en utilisant le document mis en place à l'accueil ou en fin de cette note d'information.

• **Procédure de gestion des réclamations.**

1. RECUEIL DE LA RECLAMATION PAR LA SECRETAIRE DE L'AGENCE CONCERNEE ET TRANSMISSION A LA DIRECTION

Toutes réclamations doivent être obligatoire écrite afin d'être traitées. Elles doivent être transmises à la responsable d'agence par mail ou déposées à l'agence, afin d'être reçu par la direction. Utiliser le document mis à disposition en fin de la note d'information.

La réclamation sera alors consignée dans un classeur mis à disposition à l'accueil « réclamation ou doléance » et conservée à l'agence.

2. REPONSE DE LA DIRECTION

En fonction de la nature de la réclamation, la direction s'engage à traiter et apporter une réponse sous 15 jours à réception de la réclamation au siège.

La réponse sera adressée directement au réclamant par mail et consignée dans le classeur.

3. REPONSE DU RECLAMANT

Une réponse obligatoire écrite doit être formulée à la réponse apportée par la direction.

3. AMELIORATIONS DE LA QUALITE DES SERVICES

A partir des réclamations, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives

Votre avis nous intéresse



Auto-école André



Votre nom :

Prénom :

Adresse :

N° téléphone :

Votre adresse mail :

Vos commentaires :

**LE PERMIS
A UN EURO
PAR JOUR**

ETABLISSEMENT PARTENAIRE
DE LA SECURITE ROUTIERE

Notre réponse :

A déposer au bureau de votre auto-école, ou par mail :

Auto-école de Sérent : autoecoleserent@gmail.com

Auto-école de Josselin : autoecolejosselin@gmail.com

Auto-école de Maure de Bretagne : autoecoleandre.mauredebretagne@gmail.com

Auto-école de Merdrignac : autoecoleandremerdrignac@gmail.com