

7.4 Modalités de traitement des réclamations

Procédure de Gestion des Réclamations pour une Auto-École

1. Réception d'une Réclamation

Étape 1.1 : Enregistrement de la Réclamation

• **Action** : Lorsque vous recevez une réclamation, renseignez immédiatement le registre des réclamations.

• Informations à Enregistrer :

- o Nom du client
- o Date de réception de la réclamation
- Objet de la réclamation
- o Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- o Intervenants autres que le professionnel
- Personnes visées par la réclamation

2. Accuser Réception de la Réclamation

Étape 2.1: Accusé de Réception

- **Délai**: Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.
- **Action**: Envoyez un accusé de réception au client, confirmant que sa réclamation a bien été reçue et est en cours de traitement.
- **Mise à Jour**: Mettez à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation.

3. Répondre à la Réclamation

Étape 3.1 : Traitement de la Réclamation

- **Délai** : Vous devez répondre au client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.
- Action: Tenez le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation.
- **Réponse** : Fournissez une réponse détaillée à la réclamation. Si vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, indiquez les voies de recours dont il dispose.
- **Qualification**: La personne qui répond à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits, services, contrats, etc.) et du niveau d'habilitation nécessaire (ex. : signature des courriers, gestes commerciaux).
- **Mise à Jour**: Mettez à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation, ainsi que les dysfonctionnements identifiés.



7.4 Modalités de traitement des réclamations

4. Performer votre Pratique Professionnelle

Étape 4.1: Analyse et Actions Correctives

- **Action**: À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminez et mettez en œuvre les actions correctives nécessaires.
- **Objectif**: Améliorer continuellement la qualité des services et la satisfaction des clients.

Outil de Suivi des Réclamations (cf tableau de suivi)

Conclusion

Cette procédure vise à garantir une gestion efficace et transparente des réclamations, en assurant une réponse rapide et appropriée aux clients, tout en identifiant et corrigeant les dysfonctionnements pour améliorer continuellement la qualité des services offerts par l'auto-école.

Date de la réclamation	Nom et prénom du client	Objet de la réclamation	Date de la réponse	Réponses apportées