

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(Ce document est mis à disposition des élèves dans un classeur à l'accueil et est imprimable à toute personne qui en ferait la demande)

Nos clients ont la possibilité de nous transmettre leurs réclamations par :

- Téléphone au 09 71 34 39 07
- Par mail à classedeconduite2@gmail.com
- Via easysysteme (page Web des Codes Rousseau) en remplissant le formulaire de contact
- Par courrier à l'attention de M. SARR, responsable de la relation avec les élèves et référent pédagogique
- En agence auprès de l'accueil

Réception d'une réclamation

Comme stipulé dans notre notice de réclamation (cf. formulaire de contact), lorsque nous recevons une réclamation, nous la mentionnons dans notre tableau de suivi en reportant les informations suivantes :

- Nom/Prénom du client
- Date de réception de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Le type de contrat concerné
- Les personnes visées par la réclamation
- Dénouement (règlement du litige et/ou transmission au Médiateur de la consommation)
- Date de clôture du litige

Accusé de réception de la réclamation

Notre équipe dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Réponse de la réclamation

Nous tenons le client régulièrement informé du déroulement du traitement de sa réclamation et nous nous devons de lui apporter une réponse sous 30 jours à compter de la date de la réception de sa réclamation.

Si toutefois, notre réponse ne convenait pas au client, conformément à l'article 7 de notre notice de réclamation, celui-ci peut saisir notre médiateur de la consommation dont il aura eu au préalable toutes les coordonnées (elles figurent également sur le formulaire de contact).

La réclamation ainsi que la réponse apportée par l'auto-école seront exigées par le médiateur.

Le client aura un an à compter de la réponse de l'agence pour le saisir.

Objectifs de Classe de Conduite avec ce dispositif

Classe de Conduite souhaite par ce biais de réclamations reçues, dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques, s'améliorer et performer dans ce qu'elle sait faire de mieux à savoir « **former les conducteurs de demain** ».

CLASSE DE CONDUITE

11 rue Georges Brassens – 78711 Mantes la Ville

Siret : 999 782 568 00011 – APE : 8553Z – N° d'agrément : E 26 078 0013 0

Enregistré auprès du préfet de région IDF sous le numéro d'activité 11788570378. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

☎ : 09 71 34 39 07 - @ : classedeconduite2@gmail.com

FORMULAIRE DE RECLAMATION Classe de Conduite 2

A retourner à : Classe de Conduite

Mail: classedeconduite2@gmail.com

Médiateur : 11 Rue Georges Brassens 78711 Mantes-la-Ville

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DEPOSANT LA RECLAMATION

Je soussigné :

Concerne l'élève :

1 : Expression explicite de votre réclamation :

2. OBJET(S) DE LA RÉCLAMATION

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Organisation des cours
- ☐ Qualité des leçons
- ☐ Ponctualité des rendez-vous
- ☐ Entente avec l'enseignant
- ☐ Problème financier

3. FRÉQUENCE DES DÉSAGRÈMENTS

Les désagréments sont :

- ☐ Permanents
- ☐ Ponctuels

Précisions concernant le moment où ils surviennent : (Période de l'année, de la journée, date, heure...)

4.CONTACT AVEC L'EXPLOITANT

Avez-vous déjà informé l'exploitant de
votre réclamation ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

J'accepte d'être recontacté(e) par l'exploitant pour
discuter de ma réclamation :

- ☐ OUI
- ☐ NON

Si oui, merci de préciser : Le moyen utilisé : (lettre, téléphone...) / La date ou l'occasion : (à renseigner)

J'accepte d'être recontacté(e) par l'exploitant pour discuter de ma réclamation :

- ☐ OUI ☐ NON

6. SIGNATURES

Signature et tampon de l'auto-école :

Signature de l'élève ou représentant légal :

NOTICE DE RÉCLAMATION

Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations clients participe pleinement à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle.
Il s'appuie sur une charte qualité interne et engage l'image de l'entreprise.

L'analyse des réclamations permet également d'identifier les éventuels manquements ou pratiques inadaptées dans la commercialisation des prestations, ainsi que dans la protection des clients.
Ces éléments peuvent représenter des risques juridiques ou opérationnels.

La présente procédure définit les actions à mettre en œuvre lors de la réception d'une réclamation par le personnel de l'auto-école.

Article 2 – Définition

Une réclamation est une expression de mécontentement formulée par un client à l'égard d'un professionnel.

Ne constituent pas une réclamation :

- une simple demande d'information,
- une demande de service,
- une demande d'avis ou de clarification.
-

Article 3 – Grand principe

Si un client exprime un désagrément, quel qu'il soit, tout collaborateur de l'auto-école doit réagir avec diligence, dans la limite de ses responsabilités et compétences.

Le collaborateur informe la direction dans les meilleurs délais, qui détermine si la situation doit être considérée comme une réclamation formelle.

Toute réclamation fait l'objet :

- d'une prise en compte sérieuse,
- d'un traitement rapide,
- d'une inscription au registre des réclamations,
- de la mise en place de mesures correctives appropriées.
-

Article 4 – Déposer une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à disposition :

- dépôt de la réclamation à l'accueil de l'auto-école)
- (formulaire pouvant être retourné par courrier ou par mail).
- classedeconduite2@gmail.com
-

Article 5 – Prise en charge

La réclamation fait l'objet d'un accusé de réception (en main propre, par mail ou par courrier)
dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

La gestion et le suivi sont assurés par les personnes en charge des relations clientèle.

Article 6 – Délai de réponse

Une réponse motivée est apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

En cas d'impossibilité de répondre dans ce délai, l'auto-école informe le client des raisons du retard ainsi que de l'état d'avancement du traitement.

Article 7 – Réponse

La réponse est rédigée par écrit par la personne chargée des réclamations.

Un rendez-vous peut être proposé au client si nécessaire.

En cas de refus total ou partiel de la réclamation, ou en l'absence de solution amiable, le client peut saisir le médiateur compétent.

Article 8 – Archivage

Chaque réclamation est conservée et archivée pendant 3 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la fin du traitement.

Article 9 – Registre des réclamations

Le responsable de l'auto-école tient un registre des réclamations, conformément à la réglementation.

Ce registre permet :

- d'identifier les manquements éventuels,
- de prévenir les risques juridiques et opérationnels,
- d'assurer la traçabilité des dysfonctionnements,
- de consigner les actions correctrices mises en œuvre.

FICHE DE RECUEIL DE RÉCLAMATION CLIENT

L'auto-école Classe de Conduite 2 s'engage dans une démarche qualité visant à satisfaire l'ensemble de ses élèves.
Si, malgré nos efforts, vous n'êtes pas satisfait(e) de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie à :

Classe de Conduite 2
11 rue Georges Brassens
78711 Mantes-la-Ville
☎ 09 71 34 39 07
☎ 06 52 63 62 94
✉ classedeconduite2@gmail.com

Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais.

Informations du réclamant

Date de la réclamation :

.....

Nom et prénom du réclamant :

.....

Adresse complète :

.....

Téléphone :

.....

Adresse mail :

.....

Informations sur la prestation

Prestation réalisée :

.....

Date de la prestation :

.....

OBJET DE LA RÉCLAMATION :

(Merci de détailler clairement les faits et motifs)

FICHE DE RECUEIL DE RÉCLAMATION CLIENT

L'auto-école Classe de Conduite 2 s'engage dans une démarche qualité visant à satisfaire l'ensemble de ses élèves.
Si, malgré nos efforts, vous n'êtes pas satisfait(e) de nos prestations, vous pouvez adresser cette fiche dûment remplie à :

Classe de Conduite 2
11 rue Georges Brassens
78711 Mantes-la-Ville
☎ 09 71 34 39 07
☎ 06 52 63 62 94
✉ classedeconduite2@gmail.com

Nous traiterons votre réclamation dans les plus brefs délais.

Informations générales

Date de la réclamation :

Nom et prénom du réclamant :

Adresse complète :

Téléphone :

Traitement de la réclamation

Solution proposée par l'auto-école :

- ☐ Immédiat
☐ Différée

Délai annoncé au client :

Suivi et communication

Date de réponse au client :

Moyen de réponse utilisé :

- ☐ Courrier
☐ Mail

Premier élément d'information et de réponse donné au client :

Clôture

Dossier de litige soldé le :

TABLEAU DE SUIVI DES RECLAMATIONS

Date d'ouverture	Cause(s) et problème(s) constaté(s)	Réponse apportée	Par qui ?	Date de réalisation

CLASSE DE CONDUITE

11 rue Georges Brassens – 78711 Mantes la Ville

Siret : 999 782 568 00011 – APE : 8553Z – N° d'agrément : E 26 078 0013 0

Enregistré auprès du préfet de région IDF sous le numéro d'activité 11788570378. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

☎ : 09 71 34 39 07 - @ : classedeconduite2@gmail.com



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour tout litige de la consommation qui n'a pas trouvé de solution directement auprès du professionnel, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation :

- en flashant le QR-Code avec son smartphone
- sur notre site www.mediateur-consommation-smp.fr
- par courrier : Société de la Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 Rodez

<https://mediateur-consommation-smp.fr>

