

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Centre Éducation Routière Esselières

Principe général : toute réclamation est reçue et traitée dans le cadre d'un rendez-vous avec la gérante. Ce rendez-vous se prend par téléphone ou par e-mail.

1. Réception d'une réclamation

Le candidat contacte l'auto-école par téléphone ou par e-mail pour demander un rendez-vous avec la gérante.

Dès la réception, la secrétaire informe la gérante par sms des réclamations en précisant :

- le nom du client ;
- l'objet de la réclamation ;
- le contrat ou la prestation concernée (formation au permis, forfait de conduite, code, etc.) ;
- les personnes visées par la réclamation.

2. Accusé de réception

L'auto-école dispose de **10 jours** à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement. Généralement la réclamation est traitée le jour même.

La proposition d'une date de rendez-vous avec la gérante vaut accuser de réception. Si le rendez-vous a lieu dans ce délai, la réponse peut être apportée directement.

3. Traitement de la réclamation

Lors du rendez-vous, la gérante écoute le client, puis traite la réclamation selon sa nature :

Nature de la réclamation	Traitement
Problème avec le personnel (moniteur, secrétariat...)	Réglé avec le membre du personnel concerné, par la gérante, qui recueille sa version des faits et convient des suites à donner.
Question administrative (dossier, facturation, inscription, délais, documents...)	Traitée en direct par la gérante, y compris pendant le rendez-vous.
Autre problème	Réglé sur place par la gérante, sans démarche supplémentaire dès que c'est possible.

Le client est tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation. L'auto-école lui répond **au plus tard dans un délai de 2 mois** à compter de la réception de la réclamation.

4. Réponse au client

La réponse est apportée par la gérante, qui dispose de la connaissance des produits, services et contrats du centre, ainsi que de l'habilitation nécessaire (signature des courriers, gestes commerciaux consentis).

Si la demande du client est rejetée totalement ou partiellement, la réponse lui indique les voies de recours dont il dispose.

5. Amélioration des pratiques professionnelles

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, la gérante détermine et met en œuvre les actions correctives (rappel au personnel, ajustement d'une procédure administrative, etc.).