



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Voici les modalités de traitement des réclamations relatives à nos clients. Il s'agit de garantir à l'ensemble de nos élève :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé, la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

En outre, il faut informer le client :

- avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation précisant les modalités de traitement des réclamations,
- au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

### **1. Process du traitement des réclamations**

#### **Jour de la Réception de la réclamation**

Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

Accuser réception de la réclamation

Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement. Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

#### **Répondre à la réclamation**

Vous devez tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

La personne qui va répondre à la réclamation au sein du cabinet doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du cabinet) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

## **Amélioration continue : Performer votre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

### **2. Réception de la réclamation**

Qu'est-ce qu'une réclamation ? 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, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif). Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

☛ Renseigner le registre des réclamations :

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein de l'auto-école.

Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Sous 10 jours à compter de la réception de la réclamation, il faut :

- soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai,
- soit accuser réception au client de sa réclamation ; à cette occasion, il convient d'informer le client du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre.