



Critère 7.4

**Modalité de traitement des réclamations
de toutes les parties**

📍 5, Avenue de Paris - 42300 ROANNE

☎ 04.77.72.25.34

✉ aeboussand14@yahoo.fr

<https://www.auto-ecole-roanne.com>



LA GESTION DES RECLAMATIONS

1 Prendre connaissance de la réclamation

- en entretien / par téléphone / par email / par courrier

2 En accusé réception : délai 24h

- en indiquant un délai de réponse raisonnable : 1 semaine
- le temps de l'analyser pour trouver une/des solution(s)

l'objectif premier est de changer l'état d'esprit du réclamant, qui est traité comme un partenaire et non un adversaire, en évoquant une solution prochaine aux problèmes rencontrés ;

3 Il faut toujours lui accorder le bénéfice du doute quant à l'exactitude de ses propos, au moins jusqu'à ce que la preuve du contraire soit apportée.

4 Recontacter le réclamant en lui apportant des éléments de résolution

Si accepté, délai de mise en place : immédiat (remboursement / geste commercial...)

Si refusé, recours possibles :

- Litige financier : à un médiateur extérieur ou au tribunal compétent
- Litige pédagogique : auprès du Bureau d'Éducation Routière du département concerné

📍 5, Avenue de Paris - 42300 ROANNE

☎ 04.77.72.25.34

✉ aeboussand14@yahoo.fr

<https://www.auto-ecole-roanne.com>

TABLEAU DE GESTION DES RECLAMATIONS

mis à la disposition et établi en quantité demandée

Nom et prénom du réclamant	
Statut du réclamant (élève, employé....)	
Téléphone	
Email	
Moyen de réception de la réclamation (par téléphone, par courrier, par mail...)	
Objet de la réclamation : contrat , problème soulevé...	
Date de réception de la réclamation	
Date d'accusé réception de la réclamation (sous 10jours maximum)°	
Date de réponse et solutions proposées (SOUS 2 MOIS MAXIMUM)	
Date et réponse accepté ou refusé	
Date de mise en place de la solution	
Date et moyen de recours si proposition refusée	