



### FORMULAIRE DE RECLAMATION

A retourner à l'adresse postale ou Email ci-dessous, en main propre à un professionnel de l'auto-école.

<u>Identification</u>	Je soussigné (nom, prénom) .....
Date : .....	Concernant l'élève (nom, prénom) .....

Objet(s) de votre réclamation :

<input type="checkbox"/> qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/> organisation des cours	<input type="checkbox"/> ponctualité de RDV
<input type="checkbox"/> qualité des leçons	<input type="checkbox"/> entente avec l'enseignant	<input type="checkbox"/> financiers

Les désagréments que vous subissez sont-ils ?

<input type="checkbox"/> permanents	Pouvez-vous précisez le moment (période de l'année, de la journée, date, heure) ..... .....
<input type="checkbox"/> ponctuels	

Expression explicite de votre réclamation :

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant pour lui préciser vos réclamations ?

<input type="checkbox"/> oui	Par quels moyens : <input type="checkbox"/> courrier	<input type="checkbox"/> Email	<input type="checkbox"/> téléphone
<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Autre ..... Et à quelle date : .....		

J'accepte d'être contacté(e) par l'exploitant pour lui exposer mes réclamations ?

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
------------------------------	------------------------------

DATE DE RECEPTION

DATE DE RECLAMATION

Signature et tampon MPOWER

Signature de l'élève ou du représentant

## NOTICE DE RECLAMATION

### Article 1 : domaine d'application

Le traitement des réclamations clients répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction et de fidélisation du client. Ce traitement s'appuie sur le processus d'amélioration continue de la qualité. Il engage l'image de l'association. L'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent être source de risques juridiques et opérationnels. Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation client par l'équipe de l'auto-école.

### Article 2 : Définition

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement des clients envers un professionnel. Une demande de service de prestations, une demande d'information ou demande d'avis n'est pas une réclamation.

### Article 3: Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, l'auto-école doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible. Ce dernier en informe la direction. Seule la direction juge de la nécessité de considérer le désagrément causé par le client comme réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement. Chaque réclamation doit être considérée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

### Article 4 : Faire une réclamation

Le formulaire de réclamation est mis à disposition des clients. Elle est disponible à l'auto-école. Elle peut nous être retournée soit par courrier, soit déposée à l'auto-école, soit à notre adresse mail. Une fiche de recueil de réclamation est adressée ou remise au réclamant.

### Article 5 : Prise en charge

La réponse sera apportée aux clients dans un délai de 30 jours ouvrés à la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée aux clients dans le délai imparti, l'auto-école tient informer le client du déroulement du traitement.

### Article 6 : Réponse

La réponse aux réclamations sera apportée par écrit. Elle peut être suivie d'un rendez-vous entre le client et l'auto-école. Le client peut faire appel au médiateur conformément au règlement intérieur.

### Article 7 : Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée sincère en à compter de la date de clôture du dossier