

## 7.4 PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

*En cas de réclamation, l'auto-école met à disposition des élèves un « cahier de réclamations ».*

### **Réceptionner la réclamation**

Lorsque l'auto-école relève une réclamation dans le cahier, l'assistante du bureau en étudie :

- 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**

L'école de conduite dispose de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Le cas échéant, l'école de conduite met à jour le « cahier de réclamations » en indiquant la date à laquelle elle accuse réception de la réclamation et veille à son traitement dans les délais impartis.

### **Répondre à la réclamation**

L'école de conduite tient le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répond dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans la réponse apportée à la réclamation, l'école de conduite rejette totalement ou partiellement la demande du client, elle lui indique éventuellement qu'il peut recourir au Médiateur de la consommation MEDIATION PROFESSIONNELLE.

L'école de conduite met à jour le cahier de réclamation en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

### **Performer votre pratique professionnelle**

Au besoin, à partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, l'école de conduite détermine et met en œuvre les actions correctives.