



TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les réclamations sont à transmettre

- Par téléphone au : 0147051247
- Par mail à ecf.duquesne@wanadoo.fr
- Sur notre site internet <http://www.ecf.asso.fr/Auto-ecole/Duquesne-Italie/ECF-DUQUESNE-PARIS-7/Labellisation>
- Par courrier à l'intention du responsable formation adressé à votre agence.
- En agence auprès du bureau d'accueil.

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre de réclamation 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 autre que le professionnel, les personnes visées par la réclamation

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 7 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Nous nous reportant aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.

En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX

Agence DUSQUENE

27, Avenue Duquesne - 75007 PARIS
Tél. 01 47 05 12 47 - E-mail : ecf.dusquesne@wanadoo.fr



Article IX - Règlement des litiges

En cas de désaccord ou litige entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige découlant de la validité, exécution, résiliation du présent contrat est soumise aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. A défaut de solution amiable, l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivant et R.612-1et suivant du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat :

Le Médiateur FNA Immeuble Axe Nord - 9& 11, Avenue Michelet 93583 Saint Quen Cedex- site internet : www.mediateur.fna.fr

Avant de saisir le médiateur, l'élève doit adresser au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite ; il doit saisir le médiateur dans un délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite.

Performer notre pratique professionnelle

A partir des réclamations reçus et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Agence DUSQUENE

27, Avenue Duquesne - 75007 PARIS
Tél. 01 47 05 12 47 - E-mail : ecf.dusquesne@wanadoo.fr



FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE A RETOURNER PAR MAIL A / MAIL

Identification de la personne :

Je soussigne (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la

réclamation :

.....

.....

.....

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil

- Qualité des leçons

- Entente avec l'enseignant

- Organisation des cours

- Ponctualité

- Autres à exprimer ci dessus

Pouvez vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subit ce désagrément :

.....

.....

.....

.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'exploitant, le formateur ou la secrétaire pour lui préciser les

réclamations ? :

.....

.....

.....

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à :

Le :

Signature :

Agence DUSQUENE

27, Avenue Duquesne - 75007 PARIS

Tél. 01 47 05 12 47 - E-mail: ecf.dusquesne@wanadoo.fr



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, le plus souvent, sur une charte qualité interne, Il engage l'image de l'entreprise. Par ailleurs, 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 le personnel de NOM DE LA SOCIETE

Article 2 – Définition :

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 n'est pas une réclamation

Article 3 – Grand principe

Si un client manifeste d'une quelconque façon un désagrément qu'il aurait subi, tout collaborateur de NOM DE LA SOCIETE doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience, Le collaborateur en informe la direction dans les meilleurs délais, Ces derniers sont juges de la nécessité de considérer le désagrément exposé par le client comme une réclamation ou non. Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

Article 4 – Faire une réclamation

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour réaliser votre réclamation :

- Réceptionner une demande de réclamation à l'accueil d'un des bureaux de NOM DE LA SOCIETE
- Télécharger sur la page du club rousseau - NOM DE LA SOCIETE la demande de réclamation

Elle peut être transmise par l'auto école par courrier ou mail.

Article 5 - Prise en charge

La réclamation sera accusée réception auprès du client concerné, en main propre, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. C'est aux personnes chargées des relations clientèles qu'incombe la responsabilité d'assurer ce suivi.

Article 6 – Délai de réponse

La réponse sera apportée au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, NOM DE LA SOCIETE tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation ainsi que les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse

Article 7 – Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne chargée des réclamations. Elle peut être suivi d'un rendez vous entre le client et le chargé de la réclamation dans l'auto école, En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel au médiateur

Article 8 – Archivage

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la réclamation

Article 9 – Archivage

La réglementation impose d'identifier les manquements et les mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels pour l'auto école. Le registre des réclamations permet de respecter ces obligations. Il est tenu par le responsable de l'auto école qui consigne, mentionne les dysfonctionnements constatés et amène les actions correctrices mise en œuvre.

Agence DUSQUENE

27, Avenue Duquesne - 75007 PARIS
Tél. 01 47 05 12 47 - E-mail : ecf.dusquesne@wanadoo.fr