

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

**Identité du requérant :** .....

**Identité de l'élève (si différent) :** .....

**Objet de votre réclamation :**

**Prise en charge administrative (accueil, informations, planning, facturation, règlements...)**

**Prise en charge pédagogique (parcours de formation, durée de la formation, contenu de la formation...)**

**Enseignant (pédagogie, attitude, comportements, conseils...)**

**Exposé de votre réclamation :**

Je souhaite être recontacté aux coordonnées suivantes :

Téléphone : .....

Courriel : .....

Date : ..... Signature du requérant :

Vous pouvez aussi adresser votre réclamation directement par courriel à : [contact@creon-conduite.fr](mailto:contact@creon-conduite.fr)

## **GESTION DES RECLAMATIONS**

Un formulaire de réclamation est à votre disposition à l'accueil de l'auto-école ou sur notre site internet.

Tout client peut introduire une réclamation auprès de nos services.

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre 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**

Nous disposons de 10 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 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

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.

### **Performer notre pratique professionnelle**

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