



Adresse : 12 Avenue du général de Gaulle 77130 Montereau Fault Yonne  
Téléphone : 09.84.22.21.39  
Gérante : Mme ELLUL Jessica  
Mail : autoecolesud77@hotmail.fr  
Numéro d'agrément préfectoral : E1407700040  
Numéro de formation professionnelle : 11770637177  
Code NAF : 8553Z  
Siret : 798 369 468 000 11

## **Plan de gestion des réclamations et insatisfactions**

**Toute réclamation doit être formulée de façon écrite à l'auto-école.**

**Toute insatisfaction doit être transmise à l'auto-école via le questionnaire de satisfaction reçu par mail.**

**Réception d'une réclamation ou d'une insatisfaction :**

Nous renseignons notre registre en précisant : la date de réception, le nom et prénom de l'émetteur, l'objet, le suivi (réponse apportée), le nom de la personne en charge du dossier, la date d'échéance et la date de clôture du dossier.

**Accuser réception de la réclamation ou insatisfaction**

Nous disposons de 10 jours à compter de la date de recueil pour en accuser réception au client. Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations et insatisfactions en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation ou de l'insatisfaction et veillons à son traitement dans les délais impartis.

**Répondre à la réclamation**

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation ou insatisfaction. Si, dans notre réponse apportée, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose. La personne qui répond à la réclamation ou insatisfaction dispose d'un niveau de qualification suffisant et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Nous mettons à jour notre registre en indiquant la date et la réponse apportée ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

**Performer notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations et insatisfactions reçues et des dysfonctionnements identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.