

AUTO-ÉCOLE LE FEU VERT

Jean-Luc Bouirat

24, avenue Aristide Briand
34120 Pézenas

 **Téléphone** : 04 67 98 83 54

 **Email** : ae -lefeuvert @orange .fr

 **SIRET** : 323 785 774 00056

 **Identifiant TVA** : FR 13323785774



Plan de Gestion des Réclamations – Auto-école Le Feu Vert

Introduction :

L'auto-école Le Feu Vert s'engage à offrir une expérience de qualité à tous ses élèves et partenaires. Cependant, en cas de mécontentement ou de problème, nous avons mis en place un processus clair et rigoureux pour le recueil, le traitement, et le suivi des réclamations. Notre objectif est de résoudre rapidement les problèmes tout en améliorant continuellement nos services.

I. Modalités de recueil des réclamations

1. Canaux de communication disponibles :

- **En personne** : Les réclamations peuvent être déposées directement au bureau principal ou dans les bureaux annexes.
- **Par courrier** : Les réclamations peuvent être envoyées à l'adresse :
Auto-école Le Feu Vert
24 avenue Aristide Briand
34120 Pézenas
- **Par e-mail** : Une adresse dédiée est mise à disposition : reclamations@auto-ecole-lefeuvert.fr
- **Via le site internet** : Un formulaire en ligne est accessible sur notre site web pour recueillir les plaintes.
- **Par téléphone** : En appelant le 04 67 98 83 54, une réclamation peut être enregistrée.

2. Contenu minimum de la réclamation :

- Nom et prénom du plaignant.
 - Nature de la réclamation.
 - Date de l'événement ou de la situation concernée.
 - Toute pièce justificative pertinente (contrat, facture, correspondance).
-

II. Processus de traitement des réclamations

1. Accusé de réception :

AUTO-ÉCOLE LE FEU VERT

Jean-Luc Bouirat

24, avenue Aristide Briand
34120 Pézenas

 **Téléphone** : 04 67 98 83 54

 **Email** : ae -lefeuvrt @orange .fr

 **SIRET** : 323 785 774 00056

 **Identifiant TVA** : FR 13323785774



- Un accusé de réception est envoyé dans un délai de **48 heures** après réception de la réclamation. Cet accusé précise :
 - La bonne prise en compte de la réclamation.
 - Le nom de la personne en charge du traitement.
 - Les délais prévus pour la réponse.

2. Délai de réponse :

- Une réponse initiale est donnée dans un délai de **5 jours ouvrés**.
- Si le traitement nécessite une analyse approfondie, un délai supplémentaire de **15 jours ouvrés** est accordé, et le plaignant est informé.

3. Traitement de la réclamation :

- Analyse des faits et vérification des informations fournies.
- Si nécessaire, un entretien avec le plaignant est organisé pour clarifier la situation.
- Recherche de solutions adaptées et mise en œuvre des mesures correctives ou compensatoires si le litige est avéré.

4. Clôture de la réclamation :

- Une réponse formelle est adressée au plaignant, précisant :
 - Les conclusions de l'analyse.
 - Les mesures prises pour résoudre le problème.
 - Les démarches à suivre en cas de désaccord.

III. Suivi et amélioration continue

1. Archivage des réclamations :

- Chaque réclamation est consignée dans un registre dédié, mentionnant la date de réception, la nature de la plainte, le délai de traitement, et la résolution apportée.

2. Analyse périodique :

- Un bilan trimestriel est réalisé pour identifier les causes récurrentes de mécontentement et y apporter des solutions durables.

AUTO-ÉCOLE LE FEU VERT

Jean-Luc Bouirat

24, avenue Aristide Briand
34120 Pézenas

 **Téléphone** : 04 67 98 83 54

 **Email** : ae -lefeuvert @orange .fr

 **SIRET** : 323 785 774 00056

 **Identifiant TVA** : FR 13323785774



3. Mise en œuvre de plans d'action :

- À la suite des analyses, des actions préventives et correctives sont mises en place, telles que :
 - Formation renforcée des formateurs et du personnel administratif.
 - Mise à jour des outils pédagogiques et des supports de communication.
 - Révision des procédures internes si nécessaire.

IV. Communication avec les parties prenantes

1. Accessibilité des informations :

- Les modalités de dépôt et de traitement des réclamations sont affichées dans nos bureaux et disponibles sur notre site internet.
- Toute partie prenante peut demander à consulter le registre des réclamations.

2. Retour aux plaignants :

- Les plaignants sont informés des actions entreprises et des améliorations apportées grâce à leurs retours.

Conclusion :

Ce plan de gestion des réclamations témoigne de notre engagement à améliorer continuellement nos services et à répondre de manière efficace et respectueuse aux attentes de nos élèves, financeurs, et partenaires.