

Plan de gestion des réclamations

ECOLE DE CONDUITE LABORDE

1. Objectif du plan

Ce plan vise à :

- Offrir un cadre clair et structuré pour le traitement des réclamations clients.
- Garantir une réponse dans un délai de 21 jours maximum après réception.
- Améliorer en continu la qualité des services grâce aux retours des clients.

2. Canaux de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être formulées :

- Par e-mail : à l'adresse contact@citypro-laborde.fr
- En présentiel : auprès du personnel administratif ou des formateurs/formatrices
- Via le QR code mis à disposition dans les locaux et sur le site internet www.auto-ecole-laborde.com

3. Enregistrement de la réclamation

Toute réclamation reçue (quel que soit le canal) doit être :

- Consignée dans un registre de réclamations (format numérique ou papier)

Les informations à noter :

- Date de réception
- Identité du client (nom, prénom, coordonnées)
- Canal de réception
- Nature de la réclamation

4. Traitement de la réclamation

Étapes :

1. Accusé de réception dans les 3 jours ouvrables suivants :
 - Confirmer au client que la réclamation est bien prise en compte.
 - Donner un délai estimatif de réponse (21 jours max).
2. Analyse de la réclamation :
 - Identifier les causes du problème
 - Impliquer les services ou personnes concernés
 - Recueillir les éléments factuels nécessaires
3. Proposition de solution :

- Réponse personnalisée adressée au client
- Si nécessaire : geste commercial, correction administrative, excuse formelle, etc.

5. Réponse au client

La réponse doit être claire, respectueuse et complète.

Elle est transmise dans un délai maximum de 21 jours à compter de la date de réception.

Moyen de réponse : le même que celui utilisé par le client (e-mail ou oral/écrit en présentiel).

6. Suivi et clôture

Une fois la réponse transmise :

- Clôture de la réclamation dans le registre
- Archivage de la correspondance (papier ou numérique)
- Bilan annuel possible pour identifier les points récurrents

7. Amélioration continue

- Analyse régulière des réclamations pour :
 - Détecter les causes récurrentes
 - Mettre en place des actions correctives ou préventives
- Formation du personnel à la gestion des réclamations