PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Afin de renforcer la relation que nous entretenons avec nos élèves et améliorer de manière continue la qualité de nos services, nous avons mis en place une procédure de gestion des réclamations. ***Cette procédure, décrite ci-dessous, est à respecter impérativement.***

• QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement écrit ou verbal, justifié ou non, de l'un de nos élèves ou d'un tiers mettant en cause directement ou indirectement un service, une personne ou une prestation de l'auto-école CARLY et susceptible de porter atteinte à l'image de notre entreprise ou de comporter un risque pouvant engager notre responsabilité.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :
- les simples demandes d'information ou de corrections, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Sont considérées comme des formes de réclamations :
- Courriers de réclamations par lettre simple, en recommandée, mails ou appels téléphoniques, réclamations verbales en face à face…

• PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. RECUEIL DE LA RÉCLAMATION PAR LA SECRÉTAIRE DE L'AGENCE CONCERNÉE ET TRANSMISSION À LA DIRECTION

Toutes les réclamations (écrites ou verbales) doivent être obligatoirement recueillies par écrit afin d'être traitées. **Elles doivent être transmises dans les 48 heures à la responsables d'agence via la boîte mail suivante : illzach@carly.fr et doivent indiquer :**
- **L'agence** concernée ;
- **L'objet** de la réclamation ;
- **L'identité** du réclamant ;
- **Le contrat, produit ou service visé** par la réclamation ;

- Le cas échéant, **les personnes visées** par la réclamation ;
- **Une description synthétique** de la situation litigieuse ;
- **La copie de la réclamation**, quand elle est formulée par écrit.

La réclamation sera alors consignée dans un classeur « réclamation élèves » et conservée au siège social de l'auto-école CARLY.

• 2. RÉPONSE DE LA DIRECTION AU RÉCLAMANT

En fonction de la nature de la réclamation, la Direction s'engage à traiter et à apporter une réponse dans les 15 jours à compter de la réception de la réclamation.

La réponse pourra être adressée :
- Directement au réclamant par la Direction soit verbalement (entretien ou appel téléphonique), soit par écrit (courrier en lettre simple, en recommandé ou par mail) ;
- À l'agence concernée afin qu'elle communique au réclamant la réponse de la Direction (par entretien, appel téléphonique ou mail).

Dans ce cas, la secrétaire de l'agence devra informer la Direction à quelle date et à quelle heure la réponse a été transmise.

• 3. RÉPONSE DU RÉCLAMANT ET ISSUE DE LA RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent faire l'objet d'une réponse.
Par ailleurs, lorsque la Direction ne répond pas directement au réclamant, la secrétaire de l'agence doit obligatoirement informer la Direction de la réponse qui a été apportée par la personne mécontente.
Cette réponse sera alors consignée par écrit avec la réclamation dans le classeur « Réclamations élèves ».
Lorsque la réponse apportée à la réclamation aboutit à un rejet partiel ou total de la demande du client, il lui sera indiqué les voies de recours dont il dispose.

• 4. INFORMATION DU PUBLIC

Nous vous prions de bien vouloir laisser sur votre bureau le document « Certifiée Label Qualité », lequel informe nos élèves de la possibilité de formuler une réclamation.

• 5. AMELIORATIONS DE LA QUALITE DU SERVICE

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.

Mis à jour en 01.2026