



CFPSR AUTO-ÉCOLE
DE VILLABÉ & SOISY

CFPSR Auto-Moto-École de Villabé & Soisy/Seine

5, place Roland Vincent 91100 Villabé
www. automotoecole-villabe.fr
01.69.11.04.04

3, rue de l'Oiseau 91450 Soisy/Seine
www. automotoecole-soisy.fr
01.69.89.33.22

SARL au capital de 5000 € - N° SIRET 49933143700024 - N° Agrément Préfectoral Villabé E 07 091 0767 0 et Soisy/Seine E 07 091 0765 0

Gestion des réclamations

Suivi d'une réclamation

Adressez-vous en priorité à Valérie Durand, par mail ou à l'auto-école.

Valérie va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation.
- Evaluer votre réclamation et enquêter en interne.
- Y répondre immédiatement ou accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours (par mail ou courrier) en vous proposant une action corrective.

Si dans notre réponse apportée nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

A défaut d'accord amiable contactez le médiateur dont relève l'auto-école (Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA) – FCA – 77 rue de Lourmel - 75015 PARIS – 04 77 48 58 55 – <https://www.mccamediation.fr>)

Si la réclamation n'a pu être réglée à l'amiable ou par le médiateur, le tribunal compétent pourra régler le litige (Tribunal de Commerce 1 rue d cela Patinoire 91011 EVRY Cedex - 01 69 47 36 50)

Plan de gestion des réclamations

Notre plan de gestion décrit les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes. Il permet de recueillir, traiter, solutionner et informer le public.

• Réception et suivi d'une réclamation

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.

• 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.

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).

- **Performer notre pratique professionnelle**

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.

Puis y indiquer la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

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