

Plan de gestion des réclamations EDRIVE 2

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception 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.

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.

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

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

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

1. **Identifier la réclamation.** Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées. Identifier clairement :
 - a. La personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
 - b. Le produit ou le service précis concerné,
2. **Envoyer le formulaire de réclamation** dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.
3. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
4. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
5. **Agir concrètement** en apportant la réponse promise.
6. **Informé** le client du suivi.
7. **Conclure**, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.

Formulaire de Réclamation relative à une formation proposée par EDRIIVE

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par EDRIIVE

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Dans le présent formulaire (questions 1 à 5), veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD. Dans le cadre de la relation précontractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder trois ans, puis détruites ou archivées de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant EDRIIVE 2 à l'adresse mail suivante : kellyminogue@hotmail.fr

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

1. Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)	
2. Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)	
3. Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail OU postale de l'interlocuteur émetteur)	
4. Objet précis de la réclamation	
-5-Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).	

A compléter par le responsable de l'auto-école.

6. Numéro et date de réception de la réclamation.	
---	--

<p>7. Identification du mode de réception de la réclamation : N° Tel/Adresse</p> <p>Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par Paul AURIAC, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.</p>	
<p>8. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.</p>	
<p>9. Date de clôture de la réclamation.</p>	
<p>10. Date et visa du RESPONSABLE EDRIVE2</p>	