



CENTRE DE CONDUITE ROANNAIS
50 RUE BRISON
42300 ROANNE

La gestion des réclamations

Critère 7.4

SITE :

[HTTPS://www.centre-de-conduite-roannais.com](https://www.centre-de-conduite-roannais.com)

Facebook :

<https://www.facebook.com/117028426342805/posts/228650375180609/?sfnsn=scwspwa&extid=5hX2eGoggTAP53iN>



CENTRE DE CONDUITE ROANNAIS
50 RUE BRISON
42300 ROANNE

LA GESTION DES RECLAMATIONS

1 Prendre connaissance de la réclamation

- en entretien / par téléphone / par email / par courrier

2 En accusé réception : délai 24h

- en indiquant un délai de réponse raisonnable : 1 semaine
- le temps de l'analyser pour trouver une/des solution(s)

l'objectif premier est de changer l'état d'esprit du réclamant, qui est traité comme un partenaire et non un adversaire, en évoquant une solution prochaine aux problèmes rencontrés ;

3 Il faut toujours lui accorder le bénéfice du doute quant à l'exactitude de ses propos, au moins jusqu'à ce que la preuve du contraire soit apportée.

4 Recontacter le réclamant en lui apportant des éléments de résolution

Si accepté, délai de mise en place : immédiat (remboursement / geste commercial...)

Si refusé, recours possibles :

- Litige financier : à un médiateur extérieur ou au tribunal compétent
- Litige pédagogique : auprès du Bureau d'Éducation Routière du département concerné

SITE :

[HTTPS://www.centre-de-conduite-roannais.com](https://www.centre-de-conduite-roannais.com)

Facebook :

<https://www.facebook.com/117028426342805/posts/228650375180609/?sfnsn=scwspwa&extid=5hX2eGoggTAP53iN>



CENTRE DE CONDUITE ROANNAIS
50 RUE BRISON
42300 ROANNE

Tableau de gestion des réclamations

Nom prénom du réclamant	
Statut du réclamant (client, salarié)	
Numéro de téléphone	
Email	
Moyen de réception de la réclamation (mail, tél en direct)	
Objet de la réclamation	
Date de réception de la réclamation	
Date de l'accusé de réception et moyen (Tél, mail ou en direct) N.B. : sous 10 jours après réception de la réclamation	
Date de notre réponse par écrit et solution(s) proposée(s) N.B. : sous 60 jours après réception de la réclamation	
Date et réponse du client (accepté ou refusé)	
Date de mise en place de la solution acceptée par le client ou salarié N.B. : si acceptée	
Date de transmission et moyens de recours (médiateur, ou Education)	

SITE :

[HTTPS://www.centre-de-conduite-roannais.com](https://www.centre-de-conduite-roannais.com)

Facebook :

<https://www.facebook.com/117028426342805/posts/228650375180609/?sfnsn=scwspwa&extid=5hX2eGoggTAP53iN>



CENTRE DE CONDUITE ROANNAIS
50 RUE BRISON
42300 ROANNE

routière) mis à disposition du réclamant N.B. : si refusée	
Date de cloture du dossier	

SITE :

[HTTPS://www.centre-de-conduite-roannais.com](https://www.centre-de-conduite-roannais.com)

Facebook :

<https://www.facebook.com/117028426342805/posts/228650375180609/?sfnsn=scwspwa&extid=5hX2eGoggTAP53iN>