

1

• **Exposition des faits**

- Qui sont les acteurs des faits?
- Dans quel lieu est apparu le problème?
- A quel moment s'est manifesté le problème?
- Combien de cas sont concernés?

2

• **Exposition des conséquences**

- Quelles sont les conséquences?
- Pourquoi ces conséquences?

3

• **Exposition de la situation satisfaisante voulu**

- Quel est la situation satisfaisante souhaitée?

4

• **Recherche des causes**

- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

5

• **Recherche et mise en oeuvre de la solution**

- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en oeuvre les solutions ?
- Mise en oeuvre des solutions

6

• **Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier que le problème ne se reproduise pas

- le délai de traitement des réclamations : 15 jours ouvrés  
 - le délai de réponse : 2 jours ouvrés  
 - la mise à disposition d'un registre de recueil physique est disponible à l'accueil de l'auto-école

## Fiche de Réclamation Client

---

### Informations sur le client

- **Nom :** \_\_\_\_\_
  - **Prénom :** \_\_\_\_\_
  - **Numéro de téléphone :** \_\_\_\_\_
  - **Email :** \_\_\_\_\_
  - **Adresse :** \_\_\_\_\_
- 

### Informations sur la réclamation

- **Date de la réclamation :** \_\_\_\_\_
  - **Référence du produit/service :** \_\_\_\_\_
  - **Description du problème :** (Précisez la nature de la réclamation, les événements, ou service concerné)
- 
- 
- 

### Détails supplémentaires

- **Date d'achat du service :** \_\_\_\_\_
  - **Est-ce la première réclamation concernant ce service ?**
    - Oui
    - Non
  - **Autres informations ou documents joints :** (Exemples : photo, facture, preuve d'achat, etc.)
- 
- 

### Nature de la réclamation

- Service non conforme
- Mauvais traitement client
- Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

---

## Demandes du client

- **Solution demandée :** (Cochez la solution demandée par le client)
  - Remboursement
  - 
  - Service complémentaire
  - Autre : \_\_\_\_\_

---

## Suivi de la réclamation

- **Personne en charge de la réclamation :** \_\_\_\_\_
- **Date de traitement de la réclamation :** \_\_\_\_\_
- **Actions prises pour résoudre la réclamation :**

---

---

- **Réponse fournie au client :** (Détails de la solution apportée)

---

---

- **Date de résolution :** \_\_\_\_\_

## Évaluation de la satisfaction

- **Le client est-il satisfait de la solution ?**
  - Oui
  - Non
- **Commentaires du client :** \_\_\_\_\_

---

---

## Signature du responsable :

- **Nom :** \_\_\_\_\_
- **Date :** \_\_\_\_\_
- **Signature :** \_\_\_\_\_