

Plan de gestion des réclamations

Auto-école Margny Conduite

1. Objectif

L'auto-école Margny Conduite s'engage à assurer un service de qualité et à traiter toute réclamation de manière impartiale, rapide et confidentielle afin d'améliorer en permanence la satisfaction de ses élèves.

2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est toute manifestation d'insatisfaction exprimée par un élève, un représentant légal ou un client concernant les prestations proposées par l'auto-école.

3. Dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être formulées :

- directement à l'accueil de l'auto-école ;
- par courrier ;
- par e-mail ;
- via le formulaire de réclamation disponible à l'accueil.

Toute réclamation doit préciser :

- les coordonnées du demandeur ;
- l'objet de la réclamation ;
- les faits détaillés ;
- les justificatifs éventuels.

4. Enregistrement

Chaque réclamation est inscrite dans un registre comprenant :

- numéro de dossier ;
- date de réception ;
- nom du réclamant ;
- objet ;
- personne chargée du traitement ;

- date de réponse ;
- décision prise ;
- date de clôture.

5. Traitement

- Accusé de réception sous **5 jours ouvrés**.
- Analyse de la situation.
- Entretien avec les personnes concernées si nécessaire.
- Recherche d'une solution amiable.
- Réponse écrite au plus tard dans un délai de **30 jours**.

6. Suites possibles

Selon la situation :

- explications apportées au client ;
- correction d'une erreur administrative ;
- modification de planning ;
- entretien avec le formateur ;
- mise en place d'une action corrective ;
- rejet motivé de la réclamation lorsqu'elle est infondée.

7. Suivi

Une fois la réclamation traitée :

- le dossier est clôturé ;
- les actions correctives sont suivies ;
- les réclamations sont analysées chaque année afin d'améliorer le fonctionnement de l'établissement.

8. Archivage

Les dossiers de réclamation sont conservés pendant **5 ans** dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

9. Responsable

Le responsable de l'auto-école est chargé :

- de recevoir les réclamations ;
- de suivre leur traitement ;
- de répondre aux clients ;
- de mettre en œuvre les actions d'amélioration.