

PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

1. OBJECTIFS

- Garantir l'écoute et la prise en compte des remarques ou insatisfactions des élèves.
- Améliorer la qualité des services proposés (formation, accueil, suivi administratif).
- Renforcer la confiance et la transparence avec nos clients.

2. DEFINITION D'UNE RECLAMATION

Une réclamation est toute expression d'insatisfaction formulée par un élève ou un représentant légal (par exemple : délais de traitement, qualité pédagogique, relation avec le personnel, facturation, organisation des cours ou examens).

3. MODALITES DE DEPOT D'UNE RECLAMATION

Un élève peut déposer une réclamation :

- Par écrit : courrier ou mail à l'adresse safeconduitefr@gmail.com.
- Sur place : auprès de l'accueil de l'auto-école.
- Par téléphone : la réclamation est notée par le personnel.

4. PROCESSUS DE TRAITEMENT

1. Enregistrement : chaque réclamation est consignée dans un registre ou un fichier informatique (date, nom, objet, mode de réception).
2. Accusé de réception : un retour est fait au client sous 5 jours ouvrés, confirmant la prise en charge.
3. Analyse : la direction et/ou le responsable pédagogique identifie la cause de l'insatisfaction.
4. Réponse : une solution ou une explication est proposée sous 30 jours maximum.
5. Suivi : vérifier que le client est satisfait de la réponse apportée et clôturer le dossier.

5. RESPONSABILITES

- Personnel d'accueil : recueillir et enregistrer la réclamation.
- Responsable pédagogique : analyser et proposer des solutions liées à la formation.
- Direction : valider les réponses et s'assurer du suivi.

6. AMELIORATION CONTINUE

Les réclamations sont analysées régulièrement afin de :

- Identifier les causes récurrentes.
- Mettre en place des actions correctives (ex. ajustement de planning, communication plus claire).
- Évaluer l'efficacité des solutions apportées.