

PROCÉDURE QUALIOPi

Gestion et Traitement des Réclamations

Engagement Qualité

Votre satisfaction est notre priorité. Nous mettons tout en œuvre pour garantir une qualité de service optimale au sein de notre établissement.

Conformément à l'indicateur 7.4 du Référentiel National Qualité (RNQ), notre auto-école applique une procédure rigoureuse pour assurer un suivi transparent et une amélioration continue de nos prestations.

MODALITÉS DE RÉCLAMATION

Vous pouvez nous transmettre vos remarques ou réclamations selon les modalités suivantes :

- **Par voie électronique :** contact@auxrroidlaconduite.fr
- **En présentiel :** Sur rendez-vous auprès du secrétariat de l'agence.

Délai de traitement garanti :

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement et d'une analyse systématique. Nous nous engageons à vous apporter une réponse ou un état d'avancement sous **72 heures ouvrées**.

Confidentialité et Suivi

Chaque réclamation est traitée de manière strictement **confidentielle**. Les données recueillies nous permettent d'analyser d'éventuels dysfonctionnements et de mettre en place les actions correctives nécessaires à l'évolution de nos méthodes pédagogiques.

Indicateurs de Performance

Consultation des taux de réussite :

Dans une démarche de transparence totale, les taux de réussite par catégorie (B, conduite accompagnée, etc.) sont mis à jour régulièrement. Ils sont disponibles sur simple demande auprès de notre secrétariat et peuvent vous être transmis à tout moment.

Document mis à jour le : 25 février 2026
La Direction