



**Auto-école Follow Me**

**50 Grande Rue, 01120 Montluel**

**0688284352**

## **Procédure de traitement des réclamations**

### **Objectif**

Garantir une écoute active des élèves et un traitement rapide et transparent de toute réclamation, afin d'améliorer continuellement la qualité des prestations.

### **Modalités de réclamation**

Tout élève ou représentant légal peut formuler une réclamation :

- Par écrit : courrier ou e-mail à l'adresse suivante : [followmemontluel@gmail.com](mailto:followmemontluel@gmail.com)
- Par oral : directement auprès de la responsable d'établissement, sur rendez-vous
- Via le formulaire de contact disponible à l'accueil de l'auto-école



**Auto-école Follow Me**

**50 Grande Rue, 01120 Montluel**

**0688284352**

## **Étapes de traitement**

### **1. Réception de la réclamation**

La réclamation est enregistrée dans un registre dédié avec la date, l'identité (si connue), l'objet et le mode de transmission.

### **2. Analyse et réponse**

Une réponse est apportée sous 7 jours ouvrés après analyse de la situation. Elle peut être orale ou écrite selon la gravité de la réclamation.

### **3. Suivi et clôture**

Une action corrective peut être mise en place. Une fois la réponse apportée et la situation traitée, la réclamation est classée comme « clôturée ».

## **Suivi et archivage**

- Les réclamations sont conservées pendant 2 ans.
- Un point annuel est réalisé pour analyser les motifs récurrents et définir des actions correctives si nécessaire.