

PROCÉDURE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

AUTO-MOTO ÉCOLE LE DIMNA

Établissement d'Enseignement de la Conduite et de la Sécurité Routière

Locminé – Elven – Saint-Jean-Brévelay

1. Objet et champ d'application

La présente procédure définit l'organisation mise en œuvre au sein de l'Auto-Moto École LE DIMNA pour recevoir, enregistrer, analyser, traiter et clôturer toute réclamation émanant d'un élève, de son représentant légal, d'un tiers ou d'un organisme financeur. Elle s'inscrit dans le cadre du référentiel national qualité de la labellisation des auto-écoles.

2. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation doit être formulée par écrit afin de garantir sa traçabilité :

- **Par voie électronique (email)** : à l'adresse officielle de l'établissement (ex. *ledimna56@yahoo.com*).
- **Par voie postale** : par courrier recommandé adressé au siège social de l'auto-école.

3. Processus de traitement des réclamations en 7 étapes

Conformément aux engagements de qualité et au règlement intérieur de l'établissement, le traitement d'une réclamation suit un processus rigoureux et chronologique :

Étape	Action	Description et Modalités	Responsable / Délai
Étape 1	Réception	Réception de la réclamation formulée par email ou par courrier recommandé. Enregistrement systématique dans le registre de suivi des réclamations.	Direction / Secrétariat J+0

Étape	Action	Description et Modalités	Responsable / Délai
Étape 2	Analyse de recevabilité	Première étude pour vérifier si la demande relève du champ de responsabilité de l'établissement et si les éléments fournis sont suffisants.	Direction Sous 48h
Étape 3	Accusé de réception	Envoi d'un accusé de réception officiel au demandeur par courriel, confirmant la prise en charge et lui indiquant le délai estimé de réponse.	Secrétariat Sous 48h à 72h
Étape 4	Analyse approfondie	Étude détaillée des faits : échange avec l'équipe pédagogique/administrative concernée, consultation du dossier de l'élève et analyse des faits reprochés.	Direction / Équipe pédagogique
Étape 5	Réponse et proposition d'action	Rédaction et envoi d'une réponse formelle récapitulant l'analyse et proposant des actions correctives ou une solution adaptée pour résoudre le litige.	Direction Sous 15 jours max.
Étape 6	Évaluation de la satisfaction	Envoi d'un questionnaire de satisfaction à l'utilisateur afin de vérifier si la réponse apportée et les mesures correctives ont répondu à ses attentes.	Secrétariat
Étape 7	Clôture & Amélioration continue	Horodatage et clôture formelle de la réclamation dans le registre. Archivage du dossier et intégration des enseignements dans la démarche d'amélioration continue.	Direction

4. Registre et suivi des réclamations

L'établissement tient à jour un registre interne de suivi des réclamations qui répertorie pour chaque dossier :

- La date de réception et le canal utilisé (email / courrier).
- L'identité de l'utilisateur ou du demandeur.
- L'objet précis de la réclamation (pédagogie, planning, facturation, secrétariat, etc.).
- Les actions correctives engagées et les dates d'envoi de la réponse.
- Le statut (En cours / Clôturée) et les résultats du questionnaire de satisfaction.

5. Recours à la médiation de la consommation

Si la réponse apportée ne satisfait pas le demandeur ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le client consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent auquel l'établissement est rattaché, conformément au Code de la consommation.

Adresse mail ; <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Adresse postale ; [ALTERITAE 5 RUE SALVAING 12000 RODEZ](#)

Fait à Locminé, le ____ / ____ / 20__

La Direction

Auto-Moto École LE DIMNA