

Procédure de Gestion des Réclamations

1. Objectif

Cette procédure a pour objectif de définir les modalités de réception, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les élèves ou leurs représentants, afin d'améliorer la qualité des services de l'auto/moto école.

2. Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des réclamations liées aux formations théoriques et pratiques, à l'accueil, à la pédagogie, à l'organisation des examens et à la facturation.

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une déclaration exprimant un mécontentement envers l'auto/moto école concernant un service, une prestation ou un comportement jugé non conforme aux attentes.

4. Modalités de dépôt des réclamations

Les réclamations peuvent être déposées :

- Par écrit à l'accueil de l'auto/moto école
- Par courrier postal
- Par email

5. Traitement des réclamations

Toute réclamation est enregistrée dès sa réception. Un accusé de réception est transmis au réclamant dans un délai maximum de 7 jours. La réclamation est analysée et une réponse écrite est apportée dans un délai maximum de 30 jours.

6. Suivi et amélioration

Les réclamations sont analysées afin d'identifier les causes récurrentes et de mettre en place des actions correctives visant à améliorer la qualité des services.

Formulaire de Réclamation

Nom et prénom :	
Téléphone :	
Email :	
Type de formation (Auto / Moto) :	
Objet de la réclamation :	
Description détaillée de la réclamation :	
Date :	
Signature :	