

# 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 :	