

MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Auto-école LA MAGDUNOISE

1. Objectif

Le présent document a pour objectif de définir les modalités de **recueil, de traitement et de suivi des réclamations** formulées par l'ensemble des parties prenantes de l'auto-école, dans un souci de **transparence, d'amélioration continue et de satisfaction des usagers**.

2. Parties prenantes concernées

Les réclamations peuvent être émises par :

- Les **élèves** et anciens élèves
- Les **représentants légaux** (parents ou tuteurs)
- Les **salariés et intervenants**
- Les **partenaires** (examineurs, fournisseurs, institutions)
- Toute autre personne concernée par l'activité de l'auto-école

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une **expression de mécontentement**, écrite ou orale, portant sur :

- la formation théorique ou pratique,
- l'organisation administrative,
- les conditions d'accueil,
- le comportement d'un membre du personnel,
- les délais, tarifs ou informations communiquées,
- ou tout autre aspect lié aux prestations de l'auto-école.

4. Modalités de dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être formulées par les moyens suivants :

- **Oralement**, auprès du personnel de l'auto-école
- **Par écrit**, via :
 - courrier postal
 - courrier électronique
 - formulaire de réclamation disponible à l'accueil ou sur le site internet

Toute réclamation écrite est privilégiée afin d'en assurer la traçabilité.

5. Enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation fait l'objet :

- d'un **enregistrement dans un registre des réclamations**,
- avec mention de :
 - la date de réception,
 - l'identité du réclamant (si connue),
 - l'objet de la réclamation,
 - le mode de réception.

6. Analyse et traitement

La réclamation est analysée par le **responsable de l'auto-école** ou toute personne désignée à cet effet.

Le traitement comprend :

- l'analyse des faits,
- la consultation des personnes concernées si nécessaire,
- la recherche d'une solution adaptée et équitable.

7. Délai de réponse

- Un **accusé de réception** est transmis sous un délai maximal de **7 jours ouvrés**.
- Une **réponse motivée** est apportée dans un délai maximal de **30 jours**, sauf situation exceptionnelle nécessitant un délai supplémentaire (dans ce cas, le réclamant est informé).

8. Réponse apportée

La réponse à la réclamation peut prendre la forme :

- d'une explication ou clarification,
- d'une action corrective,
- d'une mesure préventive,
- ou, le cas échéant, d'un refus motivé.

La réponse est communiquée par écrit lorsque la réclamation est écrite.

9. Suivi et amélioration continue

Les réclamations font l'objet :

- d'un **suivi régulier**,
- d'une **analyse globale périodique** afin d'identifier les dysfonctionnements récurrents,
- de la mise en place d'**actions correctives et préventives** pour améliorer la qualité des services proposés.

10. Confidentialité et impartialité

Toutes les réclamations sont traitées :

- de manière **confidentielle**,
- **sans discrimination ni représailles**,
- dans le respect des personnes et de la réglementation en vigueur.

11. Accessibilité de la procédure

Le présent document est :

- disponible à l'accueil de l'auto-école,
- consultable sur simple demande,
- accessible sur le site internet de l'établissement le cas échéant.

Fait à MEUG SUR LOIRE, le 16/01/2026
Responsable de l'auto-école : CHEVET MAXIME