

# Politique de Réclamation de UBAYE CONDUITE

**Objectif :** L'objectif de cette politique est de garantir une gestion efficace et équitable des réclamations des élèves afin d'améliorer continuellement nos services. A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous nous efforçons de déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

**1. Introduction :** Nous nous engageons à fournir des formations de qualité supérieure et à répondre aux préoccupations et réclamations de nos élèves de manière professionnelle et rapide.

**2. Définition d'une Réclamation :** Une réclamation est définie comme toute expression de mécontentement concernant les services, l'administration, les moniteurs, ou tout autre aspect de notre auto-école.

**3. Procédure de Réclamation :**

**a. Réclamation Informelle :** Les élèves sont encouragés à discuter de leurs préoccupations directement avec les personnes concernées (instructeurs ou personnel administratif) afin de résoudre le problème de manière informelle.

**b. Réclamation Formelle :** Si une réclamation informelle ne peut pas être résolue ou si l'élève préfère formuler une réclamation formelle, celle-ci doit être soumise par écrit en utilisant le formulaire de réclamation disponible à l'accueil.

**4. Contenu de la Réclamation :** La réclamation doit inclure les informations suivantes :

- Nom et coordonnées de l'élève
- Date de la réclamation
- Description détaillée de la réclamation
- Toute preuve ou documentation pertinente
- Les attentes de l'élève en termes de résolution

**5. Accusé de Réception :** Un accusé de réception sera envoyé à l'élève dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation formelle.

**6. Enquête :** Une enquête complète sera menée par le responsable de l'auto-école ou une personne désignée. L'élève pourra être contacté pour fournir des informations supplémentaires.

**7. Résolution :** Une réponse écrite sera fournie à l'élève dans les 2 mois suivant la réception de la réclamation. Cette réponse inclura les conclusions de l'enquête et les mesures prises pour résoudre la réclamation.

**8. Suivi :** Toutes les réclamations et leurs résolutions seront documentées et archivées pour analyse et amélioration continue des services.