



SARL AUTO ECOLE J&J

11/13 avenue de Langres 78310 Maurepas
SIRET 937 893 063 00019 AGREMENT PREFECTORAL E2507800040
Déclaration d'Activité de Formation N° 11788769178

Procédure de gestion des réclamations

– Auto-école J&J-

Objectif

Assurer un traitement efficace, rapide et respectueux des réclamations des élèves ou de leurs représentants légaux afin d'améliorer continuellement la qualité de nos services.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement formulée par un client (élève ou représentant légal), oralement ou par écrit, concernant un service rendu, une situation vécue, ou une insatisfaction quelconque.

2. Moyens de réclamation mis à disposition

Les élèves peuvent adresser leur réclamation via :

Courriel : icicestpermis78@gmail.com

Formulaire de contact sur le site internet : www.icicestpermis78.fr

Téléphone : 0130503298 // 0646222776

En direct auprès de l'accueil de l'établissement

Par courrier : 11/13 avenue de Langres 78310 Maurepas

3. Délai de traitement

Toute réclamation est enregistrée et analysée sous 48 heures ouvrées maximum à compter de sa réception.



SARL AUTO ECOLE J&J

11/13 avenue de Langres 78310 Maurepas
SIRET 937 893 063 00019 AGREMENT PREFECTORAL E2507800040
Déclaration d'Activité de Formation N° 11788769178

4. Traitement de la réclamation

Accusé de réception sous 48 heures par écrit (email ou courrier)

Analyse des faits avec les équipes concernées

Réponse argumentée et personnalisée adressée au plaignant

Proposition d'un rendez-vous physique ou téléphonique si nécessaire

Si aucune solution n'est trouvée, orientation vers un médiateur de la consommation

5. Modèle de réponse initiale (sous 48h)

Objet : Accusé de réception de votre réclamation

Madame / Monsieur [Nom],

Nous accusons réception de votre message du [date] concernant [objet de la réclamation].

Nous prenons votre retour très au sérieux et avons immédiatement transmis votre dossier à notre responsable qualité pour analyse.

Une réponse détaillée vous sera communiquée dans les plus brefs délais. Si vous le souhaitez, nous pouvons également convenir d'un rendez-vous téléphonique ou en présentiel afin de mieux échanger sur votre situation.

Nous vous remercions de votre patience et restons à votre disposition.

Cordialement,

M. Jallad Gérant chargée relation client



AUTO ECOLE J&J

SARL AUTO ECOLE J&J

11/13 avenue de Langres 78310 Maurepas
SIRET 937 893 063 00019 AGREMENT PREFECTORAL E2507800040
Déclaration d'Activité de Formation N° 11788769178

6. Gestion des cas de mécontentement persistants

Si la réponse apportée ne satisfait pas le client, un rendez-vous de conciliation peut être proposé avec le responsable pédagogique ou le gérant de l'établissement afin d'examiner la situation en détail et trouver une solution amiable.

7. Médiation

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, si aucun accord amiable n'est trouvé, le client peut recourir gratuitement à un médiateur indépendant :

Site officiel : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

8. Suivi et amélioration

Toutes les réclamations sont enregistrées et archivées. Un suivi mensuel est effectué