

## **PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

### **1. Objet**

Cette procédure a pour but de définir les étapes à suivre pour le dépôt, la prise en charge, le traitement et l'archivage des réclamations émises par les clients ou partenaires de l'auto-école.

### **2. Champ d'application**

Elle s'applique à toutes les réclamations reçues par l'auto-école, qu'elles concernent :

- **Les prestations de formation (cours de code, conduite, examens),**
- **L'accueil ou la relation client,**
- **Les aspects administratifs ou financiers,**
- **Tout autre sujet lié au fonctionnement de l'auto-école.**

### **3. Moyens pour effectuer une réclamation**

Adressez-vous en priorité à Mr AGODOR Stevie, Président de l'auto-école. Il va :

- Identifier et enregistrer votre réclamation,
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail, courrier),
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et vous proposer une action corrective.



Vous pouvez également formuler votre réclamation avec les moyens suivants :

- **Par écrit :**

En envoyant un courrier postal adressé au siège de l'auto-école ou en écrivant à l'adresse mail suivant : [contact.clamartpro@gmail.com](mailto:contact.clamartpro@gmail.com)

- **Par oral :**

En se rendant à l'accueil de l'auto-école ou en contactant le secrétariat par téléphone au 09 87 11 03 04

- **Via notre site internet**

En renseignant le formulaire de contact disponible

CER MISSION CONDUITE renseignera le registre des réclamations en indiquant votre nom, la date et l'objet de la réclamation, la réponse, l'action corrective, la date de clôture de la réclamation.

#### **4. Prise en charge de la réclamation**

Toute réclamation reçue est enregistrée dans le registre interne des réclamations.

Un accusé de réception est envoyé au client dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

Identification du service ou de la personne responsable du traitement.

#### **5. Médiateur**

À défaut d'accord amiable avec le directeur, contacter le médiateur de la république dont les coordonnées se trouve dans le contrat signé avec l'auto-école.

#### **6. Traitement de la réclamation**

Enquête interne

Collecte d'informations et témoignages auprès des équipes concernées



Analyse des documents et preuves fournies

Si nécessaire, prise de contact avec le client pour précisions.

Proposition de solution

Correction immédiate (si problème simple)

Mise en place d'une action corrective ou compensatoire

Élaboration d'un plan de prévention pour éviter la récurrence.

## **7. Délais de réponse**

Délai maximum pour apporter une réponse définitive au client : 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

En cas de délai supplémentaire nécessaire (enquête complexe), le client est informé et un nouveau délai lui est communiqué.

## **8. Réponse au client**

La réponse est communiquée par écrit (e-mail), et doit préciser :

- **Les éléments de la réclamation résumés**
- **Les résultats de l'enquête**
- **Les actions correctives mises en place**
- **Les coordonnées de la personne en charge pour toute suite.**

## **9. Archivage et suivi**

Les réclamations et leurs traitements sont archivés minimum 3 ans dans un dossier dédié (papier ou numérique).

Chaque réclamation est répertoriée dans le registre des réclamations avec **la date de réception, le sujet, le traitement réalisé et la date de clôture.**

Un suivi périodique (trimestriel ou annuel) est réalisé pour analyser les tendances et mettre en place des actions d'amélioration.



### **10. Amélioration continue**

Les réclamations sont analysées lors des réunions de pilotage pour :

- **Identifier les causes récurrentes**
- **Mettre à jour les procédures internes**
- **Former le personnel sur les bonnes pratiques.**

### **11. Le tribunal**

Si la réclamation n'a pas pu être réglée à l'amiable avec la présidente ou avec le médiateur, le tribunal compétent de Versailles pourra régler le litige.

Mail type accusé de réception d'une réclamation. Ceci doit vous servir de base pour le renvoi d'un mail, **vous devez le remplir en fonction de la réclamation**

Objet : Accusé de réception de votre réclamation



Madame, Monsieur,

Nous accusons bonne réception de votre réclamation datée du [date] concernant [résumer brièvement l'objet de la réclamation : ex. « le déroulement de votre dernière leçon de conduite » / « un désaccord sur votre planning » / etc.].

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous en informer. Votre demande fait actuellement l'objet d'une analyse par notre équipe. Nous reviendrons vers vous dans les plus brefs délais, et au plus tard sous 15 jours ouvrés, afin de vous apporter une réponse précise ou une solution adaptée.

Dans l'intervalle, n'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez ajouter des informations ou pour toute autre question.

Cordialement,

Mr AGODOR Stevie  
Responsable pédagogique / Responsable qualité  
CER Mission conduite  
[contact.clamartpro@gmail.com](mailto:contact.clamartpro@gmail.com)  
Tel : 0987110304 / 0765670925

