

Auto-école de la gare
3 Place de la Nouvelle Gare – 93800 Épinay-sur-Seine
01 48 22 38 20
autocoledelagare@hotmail.com

TVA : FR80988684486
SIRET : 988 684 486 000 18
Agrément : E26 093 0004 0
Enregistré sous le numéro NDA 11931261993
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)



PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION :

Nous accusons réception de la réclamation dans un délai maximum de 10 jours à compter de sa réception, ou y répondons directement lorsque cela est possible.

Lorsqu'une réclamation est reçue, nous la renseignons dans notre tableau de suivi des réclamations afin d'en assurer la traçabilité et le suivi interne.

Les modalités de réclamation sont mises à disposition sur notre page VroomVroom. Un formulaire de réclamation est également disponible au sein de l'établissement et peut être remis à l'élève qui souhaite formaliser sa réclamation. L'utilisation de ce formulaire par l'élève reste facultative.

Toute réclamation reçue fait l'objet d'une prise en charge et d'un traitement dans les meilleurs délais.

TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION :

Nous apportons une réponse à la réclamation dans un délai maximum de 1 mois à compter de sa réception. Nous pouvons tenir la personne concernée informée du déroulement du traitement lorsque celui-ci nécessite un délai supplémentaire.

Pour chaque réclamation, nous établissons une fiche de traitement permettant de détailler la situation, les éléments pris en compte, les dysfonctionnements éventuellement constatés ainsi que les solutions ou actions apportées.

Le responsable de l'établissement assure le suivi du traitement de la réclamation et veille à la mise à jour du tableau de suivi.

RÉPONSE À LA RÉCLAMATION :

Une réponse est apportée après analyse de la situation et des éléments concernés. La réponse apportée ainsi que les éventuelles actions mises en œuvre sont renseignées dans la fiche de traitement et dans le tableau de suivi des réclamations.

ARCHIVAGE ET TRAÇABILITÉ :

Les réclamations, leurs fiches de traitement et les réponses apportées sont conservées et archivées afin d'assurer leur traçabilité et de permettre leur suivi.

Le tableau de suivi permet notamment de consigner les réclamations reçues, leur date de réception, leur objet, leur état de traitement et les actions mises en œuvre.

ACTIONS CORRECTIVES ET AMÉLIORATION CONTINUE :

Les réclamations et les éventuels dysfonctionnements identifiés sont pris en compte afin de déterminer, lorsque cela est nécessaire, les actions correctives à mettre en œuvre et d'améliorer nos pratiques professionnelles.

Auto-école de la gare
3 Place de la Nouvelle Gare – 93800 Épinay-sur-Seine
01 48 22 38 20
autoecoledelagare@hotmail.com

TVA : FR80988684486
SIRET : 988 684 486 000 18
Agrément : E26 093 0004 0
Enregistré sous le numéro NDA 11931261993
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

À retourner à :

Adresse : 3 Place de la Nouvelle Gare 93800 Épinay-sur-Seine

Mail : autoecoledelagare@hotmail.com

1. IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DÉPOSANT LA RÉCLAMATION

Nom et prénom : _____

Concerne l'élève : _____

Qualité :

- ☐ Élève
- ☐ Représentant légal
- ☐ Financier
- ☐ Autre :

Date de la réclamation : ____ / ____ / ____

2. OBJET DE LA RÉCLAMATION

- ☐ Qualité de l'accueil
- ☐ Qualité des cours théoriques
- ☐ Qualité des cours pratiques
- ☐ Interactions avec le formateur
- ☐ Organisation de la formation
- ☐ Suivi pédagogique
- ☐ Facturation / règlement
- ☐ Informations communiquées
- ☐ Autre : _____

Merci de décrire précisément la situation rencontrée :

3. SOLUTION OU RÉPONSE SOUHAITÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser la solution ou la réponse que vous attendez :

4. PIÈCES OU ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez joindre tout document ou élément permettant de préciser votre réclamation.

- ☐ **Pièce jointe**
- ☐ **Aucun document joint**

Précisions éventuelles :

Je certifie que les informations renseignées dans ce formulaire correspondent à ma réclamation.

Signature de l'élève ou du représentant légal :

Date : ____ / ____ / ____

Auto-école de la gare
3 Place de la Nouvelle Gare – 93800 Épinay-sur-Seine
01 48 22 38 20
autoecoledelagare@hotmail.com



TVA : FR80988684486
SIRET : 988 684 486 000 18
Agrément : E26 093 0004 0
Enregistré sous le numéro NDA 11931261993
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

REGISTRE DES RÉCLAMATIONS

[illegible]

Auto-école de la gare
3 Place de la Nouvelle Gare – 93800 Épinay-sur-Seine
01 48 22 38 20
autoecoledelagare@hotmail.com

TVA : FR80988684486
SIRET : 988 684 486 000 18
Agrément : E26 093 0004 0
Enregistré sous le numéro NDA 11931261993
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)



SUIVI DES RÉCLAMATIONS

FICHE DE TRAITEMENT

1. IDENTIFICATION

Nom et prénom de la personne concernée : _____

Nom de l'élève concerné (si différent) : _____

Date de réception de la réclamation : ____ / ____ / ____

Mode de réception :

- ☐ Formulaire de réclamation
- ☐ E-mail
- ☐ Téléphone
- ☐ En personne à l'établissement
- ☐ Autre : _____

Personne en charge du traitement : _____

2. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Motif de la réclamation :

Échanges avec la personne concernée :

DATE	MODE DE CONTACT	DÉTAIL DE L'ÉCHANGE

3. RÉPONSE APPORTÉE

Solution apportée / action mise en œuvre :

4. CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION

Date de clôture : ____ / ____ / ____

Conclusions : _____

Nom de la personne en charge du dossier :

Signature du responsable :