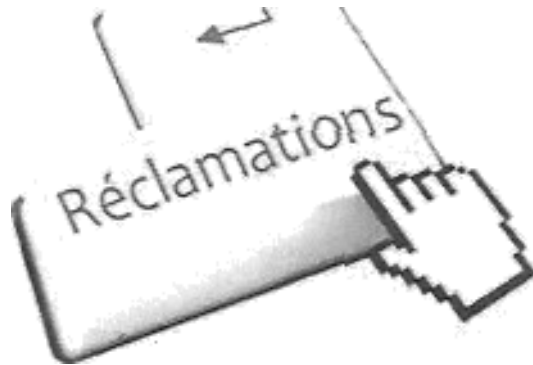


Critère 7.4

Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Modèle afficher à l'accueil



auto-ecole-action@orange.fr

Les réclamations sont réceptionnées dans notre boîte mail : auto-ecole-action@orange.fr.

Le formulaire est à disposition au bureau d'accueil, sur le site internet <https://www.vroomvroom.fr/auto-ecoles/martinique/fort-de-france/auto-ecole-action-plus-plus#documentsutiles> ou envoyé par mail sur simple demande.

Nous garantissons le traitement et la réponse adéquat dans les 72h de la réception du courriel de réclamation.

Description des modalités du traitement des réclamations :

1. Prendre chaque réclamation au sérieux
2. Identifier la plainte de celle-ci
3. Reformuler la plainte avec des termes clairs
4. Proposer une action corrective
5. Fixer une échéance réaliste
6. Agir correctement
7. Informer le client et prendre en compte ses remarques
8. Conclure

Auto-école ACTION++

*Siret 83902250600027- Agrément préfectoral : E19972000050-NDA :02973343397
54 Boulevard du Général de GAULLE 97200 Fort de France ☎ : 0596 55 72 81 / 0696 05 70 11*

REGISTRE DES RÉCLAMATIONS ET INSATISFACTIONS

Auto-École & Enseignement de la Conduite | Démarche Qualité (Qualiopi / Label Conduite)

Nom de l'entreprise : Auto-École Action++

Agrément préfectoral N° : E 1997 200050

Responsable Qualité : Régine N

Période de registre : Année 2026

1. Guide de catégorisation des réclamations

Ce registre permet de suivre toutes les demandes de réclamations. Conformément à la démarche Qualité, chaque insatisfaction doit être enregistrée et traitée sous la responsabilité de **Régine N**.

- **Planning & Heures** : Annulations, retards, difficulté à poser des créneaux, changement fréquent d'enseignant.
- **Pédagogie & Évaluation** : Suivi du livret d'apprentissage, bilan d'heures, comportement pédagogique.
- **Examens (Code / Permis)** : Délais d'attribution des dates de passage, contestation des résultats.
- **Facturation & Contrat** : Clarté des tarifs, annulation/remboursement d'heures, restitution de dossier.

2. Tableau de suivi centralisé (Registre des réclamations)

N°	Date	Élève / Contact	Catégorie	Description de la réclamation	Gravité	Action corrective & Traitement	Statut / Clôture
REC-001							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-002							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-003							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-004							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-005							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-006							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-007							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-008							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-009							☐ En cours ☐ Clôturé
REC-010							☐ En cours ☐ Clôturé

3. Fiche Individuelle de Traitement d'une Réclamation

À remplir de manière détaillée pour chaque réclamation nécessitant une investigation ou un suivi.

N° Réclamation & Date :	N° : REC- _____ Date : ____ / ____ / 2026
Élève / Déposant :	Nom : _____ Prénom : _____ Téléphone : _____ Email : _____ Formation : ☐ Permis B ☐ Conduite Accompagnée ☐ Moto ☐ Code
Canal de réception :	☐ Accueil / En personne ☐ Email ☐ Courrier ☐ Apport Téléphonique
Motif & Description détaillée :	
Analyse & Actions correctives proposées (Régine N) :	
Décision & Accord de l'élève :	☐ Solution acceptée par l'élève ☐ Refus / Recours médiateur Signature de l'élève : _____ Signature Responsable Qualité : _____
Clôture du dossier :	Date de clôture effective : ____ / ____ / 2026 Statut final : ☐ Résolu / Satisfait ☐ Non satisfait

Remarque Qualité / Qualiopi : Les réclamations doivent être conservées et archivées pendant un minimum de 3 ans.

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Auto-École Action++ (Agrément N° : E199720050) — Référente Qualité : Régine N

Organisme : Auto-École Action++	Rédacteur / Responsable : Régine N
Agrément préfectoral : E199720050	Délai max. de traitement : 72h après réception
Champ d'application : Ensemble des prestations (B, AAC, Moto, Code)	Version : 2026.1 (Mise à jour Qualiopi)

1. Objet et Engagement Qualité

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement et de suivi des réclamations émises par les élèves, leurs représentants légaux ou tout tiers concerné. L'Auto-École Action++ s'engage à ce que **toute réclamation reçoive une réponse et un traitement complet dans un délai maximal de 72 heures après sa réception.**

2. Processus de traitement en 4 étapes

Étape 1 : Réception & Accusé de réception (Délai : Immédiat à 24h)	- Réception de la demande via le bureau, courrier, téléphone ou email. - Envoi immédiat ou sous 24h d'un accusé de réception confirmant la prise en charge par Régine N.
Étape 2 : Enregistrement & Qualification (Délai : Dans les 24h)	- Inscription de la réclamation dans le <i>Registre des Réclamations</i> (N° unique REC-XXX). - Évaluation du niveau de gravité (Faible, Moyen, Élevé) et de la catégorie (Planning, Pédagogie, Examen, Facturation).
Étape 3 : Investigation & Réponse corrective (Délai : Maximum 72h)	- Analyse des causes avec l'équipe pédagogique ou administrative. - Définition d'une action corrective (reprogrammation, ajustement financier, bilan pédagogique). Notification de la décision finale à l'élève avant l'échéance stricte des 72 heures.
Étape 4 : Clôture & Amélioration Continue (Post-traitement)	- Recueil de l'accord de l'élève sur la solution apportée. - Archivage du dossier (conservation 3 ans) et mise à jour des indicateurs pour la revue qualité trimestrielle.

3. Encadrement strict du délai maximal de 72 heures

Gravité	Délai de prise en charge	Délai maximal de réponse finale
■ Faible	Sous 24h	72 heures max.
■ Moyenne	Sous 12h	48h à 72h max.
■ Élevée / Critique	Immédiat (< 4h)	24h à 48h max. (Urgence)

4. Voies de recours & Médiation

Si la solution proposée au bout des 72 heures ne satisfait pas l'élève, ou en cas d'absence d'accord, l'élève est informé de la possibilité de saisir gratuitement le **Médiateur de la consommation** avec lequel l'Auto-École Action++ est affiliée, ou d'adresser un recours auprès des services préfectoraux.

Document interne Qualité — Auto-École Action++ — Toute réclamation doit être archivée avec sa fiche de suivi pendant 3 ans.

FORMULAIRE DE DÉPÔT DE RÉCLAMATION

Auto-École Action++ — Agrément N° : E 1997 200050 | Responsable Qualité : Régine N

Cadre Qualité & Délai de traitement :

L'Auto-École Action++ s'engage à traiter votre demande dans le cadre de sa démarche qualité (Qualiopi / Label Conduite). Un accusé de réception vous sera adressé sous **24 heures** et une réponse formelle vous sera apportée sous un délai maximal de **72 heures après réception**.

1. Identité du Déposant	Nom : _____ Prénom : _____ Qualité : ☐ Élève ☐ Parent / Représentant légal ☐ Tiers Téléphone : _____ Email : _____ Formation suivie : ☐ Permis B ☐ AAC (Accompagnée) ☐ Moto ☐ Code
2. Objet de la Réclamation	<i>Veuillez cocher la rubrique concernée :</i> ☐ Planning & Heures : Annulations, retards, créneaux, changement de moniteur ☐ Pédagogie : Livret d'apprentissage, bilan d'évaluation, suivi ☐ Examens : Délais de convocation, présentation Permis / Code ☐ Facturation / Contrat : Tarifs, solde d'heures, contrat de formation ☐ Autre : _____
3. Description Détaillée des Faits	Date des faits : ____ / ____ / 2026 Explication détaillée : _____ _____ _____ _____ _____ _____
4. Attente / Solution Souhaitée	_____ _____ _____ _____
5. Date & Signature du Déposant	Fait à : _____, le ____ / ____ / 2026 Signature : _____
6. Part réservée à l'Auto-École	Date de réception : ____ / ____ / 2026 à ____ : ____ Canal : ☐ En main propre ☐ Email ☐ Courrier N° Enregistrement Registre : REC - _____ Accusé de réception transmis le : ____ / ____ / 2026 Échéance max. de réponse (72h) : ____ / ____ / 2026

Conformément au RGPD, les informations recueillies sont destinées exclusivement au traitement de votre réclamation par Régine N (Responsable Qualité) et sont conservées pendant 3 ans.