CRITÈRE 7.4

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET AMÉLIORATION CONTINUE

Établissement	Auto École CHAMPERRET
Adresse	25 boulevard de la Somme, 75017 Paris
Agrément préfectoral	E.25.075.0030
Téléphone	07 55 84 84 84
Email	autoecolechamperret@gmail.com
Site web	autoecolechamperret.fr
SIRET	988 635 983 00014

Objet du document

Le présent document formalise l'organisation mise en place par l'Auto École CHAMPERRET pour recevoir, enregistrer, traiter, suivre et exploiter les réclamations dans une logique de traçabilité et d'amélioration continue.

1. Réception d'une réclamation

Toute réclamation émise par un élève, un représentant légal, un financeur ou un tiers concerné peut être transmise par écrit, par mail, au bureau ou au moyen du formulaire prévu à cet effet.

• nom de la personne concernée ;

• date de réception ;

• objet de la réclamation ;

• prestation, contrat ou situation concernée ;

• intervenants ou personnes éventuellement visés ;

2. Accusé de réception

L'établissement accuse réception de la réclamation dans un délai maximal de 10 jours à compter de sa réception, sauf si une réponse complète est apportée immédiatement.

3. Traitement et réponse

La réclamation est examinée dans un délai raisonnable par le responsable de l'établissement ou toute personne habilitée à traiter le dossier. Une réponse est apportée dans un délai maximal de 2 mois à compter de la réception.

4. Suites données

• date de réponse ;

• nature de la réponse apportée ;

• mesures correctives ou explications fournies ;

• dysfonctionnements identifiés le cas échéant ;

5. Voies de recours et amélioration continue

En cas de rejet total ou partiel, les voies de recours applicables peuvent être rappelées, notamment la médiation de la consommation lorsque cela est pertinent. Les réclamations traitées alimentent le suivi interne et peuvent donner lieu à des actions correctives, préventives ou documentaires.

CRITÈRE 7.4 – FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Établissement	Auto École CHAMPERRET
Adresse	25 boulevard de la Somme, 75017 Paris
Agrément préfectoral	E.25.075.0030
Téléphone	07 55 84 84 84
Email	autoecolechamperret@gmail.com
Site web	autoecolechamperret.fr
SIRET	988 635 983 00014

Formulaire à retourner par mail à : autoecolechamperret@gmail.com

Je soussigné(e) (nom, prénom) : .....

Concerne l'élève (nom, prénom) : .....

Objet de la réclamation : .....

Date du dépôt de la demande : .....

Date du fait à l'origine de la réclamation : .....

Fait à : ..... Le : .....

Catégorie de la réclamation

☐ Qualité de l'accueil
☐ Organisation des cours
☐ Qualité des leçons
☐ Ponctualité
☐ Entente avec l'enseignant
☐ Facturation / administratif
☐ Autres (à préciser)

Précisions sur la situation rencontrée

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Avez-vous déjà pris contact avec l'établissement ? Si oui, merci de préciser.

.....
.....
.....
.....

Signature : .....

CRITÈRE 7.4 – PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Établissement	Auto École CHAMPERRET
Adresse	25 boulevard de la Somme, 75017 Paris
Agrément préfectoral	E.25.075.0030
Téléphone	07 55 84 84 84
Email	autoecolechamperret@gmail.com
Site web	autoecolechamperret.fr
SIRET	988 635 983 00014

Article 1 – Domaine d'application

Le traitement des réclamations s'inscrit dans une démarche de qualité, de satisfaction des élèves et de bonne gestion de la relation client.

Article 2 – Définition

Une réclamation est une manifestation écrite ou formalisée de mécontentement portant sur une prestation, une organisation ou un fonctionnement de l'établissement. Une simple demande d'information ne constitue pas une réclamation.

Article 3 – Dépôt de la réclamation

La réclamation peut être remise à l'accueil, envoyée par mail ou adressée par écrit à l'établissement. Le formulaire prévu à cet effet peut être utilisé pour faciliter sa formalisation.

Article 4 – Accusé de réception

L'établissement accuse réception dans un délai maximal de 10 jours à compter de la réception de la réclamation, sauf réponse immédiate et complète.

Article 5 – Instruction du dossier

La réclamation est transmise au responsable de l'établissement ou à la personne habilitée à en assurer le traitement. L'auteur peut être recontacté si des éléments complémentaires sont nécessaires.

Article 6 – Délai de réponse

Une réponse écrite est apportée dans un délai maximal de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si ce délai ne peut être tenu, la personne concernée est informée du suivi du dossier.

Article 7 – Réponse apportée

La réponse peut comporter une explication, une régularisation, un refus motivé ou toute mesure utile au traitement de la situation. Elle peut être complétée, si nécessaire, par un rendez-vous ou un échange.

Article 8 – Archivage et suivi

La réclamation, les échanges, la réponse apportée et les suites données sont conservés dans le suivi interne de l'établissement afin d'assurer la traçabilité.

Article 9 – Exploitation

Les réclamations reçues permettent d'identifier les dysfonctionnements, les pratiques à corriger et les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

Synthèse

L'Auto École CHAMPERRET applique une procédure claire de réception, de traitement, de réponse et de suivi des réclamations.