

PROCÉDURE RÉCLAMATIONS - CRITÈRE 7.4

Auto-école LA Conduite

Procédure simple et pratique

OBJECTIF

Traiter toutes les réclamations des élèves, financeurs, équipe pédagogique et autres parties prenantes conformément au critère 7.4.

ÉTAPE 1 : RÉCEPTION

Qui peut se plaindre ?

- Élèves en formation
- Financeurs (CPF, employeurs, etc.)
- Équipe pédagogique

- Autres (familles, etc.)

Comment recevoir les réclamations ?

-  Formulaire papier (voir document joint)
 -  Par téléphone (noter sur le formulaire)
 -  Par email (imprimer et compléter le formulaire)
 -  En agence (remplir le formulaire avec la personne)
-

ÉTAPE 2 : ACCUSÉ DE RÉCEPTION (IMMÉDIAT)

À faire TOUT DE SUITE :

1. Noter la **date** et le **nom** de la personne
2. Remplir la partie “Accusé de réception” du formulaire
3. Donner une copie à la personne OU envoyer par email/courrier
4. Noter la date et l’heure de réception

Référence de la réclamation : Date + Nom

Exemple : “Réclamation Dupont du 15/01/2025”

ÉTAPE 3 : DÉLAIS À RESPECTER

RÉPONSE : 5 JOURS OUVRÉS MAXIMUM

-  Téléphoner ou rencontrer la personne
-  Expliquer ce qu'on va faire
-  Noter dans la partie "Suivi" du formulaire

TRAITEMENT COMPLET : 15 JOURS OUVRÉS MAXIMUM

-  Enquêter si nécessaire
 -  Corriger le problème
 -  Rappeler la personne pour expliquer la solution
 -  Clôturer dans la partie "Suivi" du formulaire
-

ÉTAPE 4 : QUE FAIRE SELON LE TYPE DE RÉCLAMATION

RÉCLAMATION JUSTIFIÉE

1. Reconnaître le problème
2. S'excuser
3. Corriger immédiatement
4. Expliquer ce qu'on a fait

RÉCLAMATION PARTIELLEMENT JUSTIFIÉE

1. Expliquer ce qui est vrai et ce qui ne l'est pas
2. Corriger ce qui peut l'être
3. Proposer un compromis

RÉCLAMATION NON JUSTIFIÉE

1. Expliquer poliment pourquoi
 2. Donner des preuves si nécessaire
 3. Rester à l'écoute
-

AFFICHAGE OBLIGATOIRE

Dans chaque agence, afficher :

"Vous pouvez déposer une réclamation : - En agence avec le formulaire - Par téléphone : 03 44 86 97 92 (Ressons) / 03 44 92 16 44 (Lassigny) / 03 44 19 45 57 (Neuville-Roy) - Par email : contact@la-conduite.fr

*Délais garantis : - Accusé de réception : immédiat - Réponse : 5 jours maximum
- Traitement : 15 jours maximum"*

ÉTAPE 5 : SUIVI MENSUEL

Chaque mois, compter :

- Nombre de réclamations reçues
- Nombre traitées dans les délais
- Nombre en retard (à rattraper d'urgence !)

Classer les formulaires par date et garder 3 ans minimum

POINTS IMPORTANTS

NE JAMAIS :

- Ignorer une réclamation
- Dépasser les délais sans prévenir
- Perdre un formulaire

TOUJOURS :

- Être poli et à l'écoute
 - Noter la date et le nom clairement
 - Tenir les délais
 - Garder une trace écrite
-

CONTACTS

Ressons-sur-Matz : 03 44 86 97 92

Lassigny : 03 44 92 16 44

La Neuville-Roy : 03 44 19 45 57

Email : contact@la-conduite.fr

C'EST TOUT ! Simple et efficace pour être conforme au critère 7.4

En cas de doute, toujours privilégier l'écoute et la résolution rapide du problème.