



## GESTION DES RECLAMATIONS

### 1- Objet

Cette procédure décrit les dispositions prises par l'auto-école Speed'y Conduite pour traiter les réclamations, qu'elles soient issues d'un élève, d'un enseignant ou de tout autre partie.

### 2 – Domaine d'application

Ce document s'applique aux réclamations formulées oralement ou par écrit concernant toutes les activités de Speed'y Conduite

### 3- Document de référence et documents associés

Documents issus d'un élève, d'un enseignant ou tout autre partie, portant réclamation.

### 4- Responsabilités et personnel concerné

L'ensemble du personnel de l'auto-école est concerné par la déclaration des non-conformités. La validation du traitement est sous la responsabilité du gérant.

### 5 - Contenu

#### **6.1 Identification d'une réclamation**

Une réclamation peut être exprimée oralement ou par écrit par un élève, un enseignant ou tout autre partie.

#### **6.2 Enregistrement informatique du questionnaire client**

Toute réclamation écrite est enregistrée par la secrétaire administrative dans l'ordinateur après en avoir informé le gérant.

#### **6.3 Traitement d'une réclamation**

*1<sup>ère</sup> étape* : en cas de réclamation d'un élève, le gérant est informé et prendra contact avec le moniteur pour trouver une solution amiable (si le problème concerne un moniteur).

*2<sup>ème</sup> étape* : à défaut de solution amiable, une solution sera proposée par le gérant. Si la réclamation est orale, la réponse sera faite oralement ou par écrit. Si la réclamation est écrite, la réponse sera faite par écrit.

*3<sup>ème</sup> étape* : l'élève peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'école de conduite, relatif au présent contrat. Avant de saisir le médiateur, l'élève doit avoir adressé au préalable une réclamation écrite à l'école de conduite. Il doit saisir le médiateur dans le délai d'un an.

#### ***6.4 Analyse des réclamations***

Un tableau de suivi des réclamations est réalisé par la secrétaire administrative et est communiqué en interne.

Si besoin une réunion pluriprofessionnelle sera proposée afin d'apporter des actions correctives ou préventives nécessaires.

#### **7- Archivage**

L'archivage des réclamations se fera au bout d'un an.