



date de mise à jour : 25 oct 2024

DOCUMENT DE SUIVI ET GESTION DES RECLAMATIONS

1. Objet :

Ce document a pour but de formaliser la procédure de gestion des réclamations au sein de AUTO ECOLE EN ROUE LIBRE. Il permet de garantir la prise en compte, le suivi, et le traitement des réclamations, afin d'améliorer continuellement la qualité des services proposés.

2. Modalités de dépôt d'une réclamation :

- Les réclamations peuvent être déposées par écrit ou verbalement.
- **Par écrit** : les réclamations doivent être envoyées par courriel à l'adresse suivante : agence@autoecoleenrouelibre.fr ou par courrier à l'adresse : **AUTO ECOLE EN ROUE LIBRE, 544 avenue André Ampère 77190 Dammarie-les-Lys.**
- **En personne** : les réclamations peuvent être déposées directement à l'accueil de l'auto-école.
- Un formulaire de réclamation est disponible à l'accueil.

3. Formulaire de réclamation :

Nom et Prénom du réclamant :

Date de la réclamation :

Nature de la réclamation :

- Cours théoriques
- Cours pratiques
- Relation avec l'instructeur
- Accueil et services administratifs
- Facturation
- Autre (précisez)

Détails de la réclamation :

(Description précise du problème rencontré, dates et faits observés)

Demandes ou attentes spécifiques :

(Explication de ce qui est attendu en termes de résolution)



4. Procédure de traitement des réclamations :

1. Enregistrement de la réclamation :

- Chaque réclamation reçue est enregistrée dans le **registre des réclamations** avec un numéro unique de suivi.
- Un accusé de réception est envoyé au réclamant dans un délai de **48 heures**, précisant que la réclamation est bien prise en compte.

2. Analyse de la réclamation :

- La réclamation est analysée par **M. AZIZI Mohammed**, responsable de la qualité et des formations, ou par un membre désigné de l'équipe de gestion.
- Si besoin, un entretien avec le réclamant peut être organisé pour clarifier certains points.

3. Résolution de la réclamation :

- Un plan d'action est mis en place pour résoudre la réclamation dans un délai maximum de **15 jours ouvrables**.
- Le réclamant est informé des mesures prises par écrit (par courriel ou courrier).

4. Suivi et évaluation :

- Le dossier de la réclamation est conservé et suivi jusqu'à sa clôture.
- Un retour d'expérience peut être demandé au réclamant pour vérifier sa satisfaction vis-à-vis du traitement de la réclamation.

5. Archivage :

- Chaque réclamation, ainsi que sa résolution, est archivée dans le **registre des réclamations** pendant une durée de **3 ans**.



6. Suivi des réclamations :

Numéro de Réclamation	Date	Nature de la Réclamation	Responsable	Date de Résolution	Action Corrective	Clôture	Commentaires
-----------------------	------	--------------------------	-------------	--------------------	-------------------	---------	--------------

6. Amélioration continue :

Chaque réclamation est analysée afin d'identifier des pistes d'amélioration. Les réclamations récurrentes ou critiques font l'objet d'une revue annuelle lors des réunions qualité de l'auto-école, afin de renforcer la qualité des formations et des services offerts.

AUTO ECOLE EN ROUE LIBRE s'engage à traiter toutes les réclamations de manière transparente et équitable, dans le respect des délais et des attentes des élèves. Pour toute question ou clarification concernant cette procédure, vous pouvez contacter notre service qualité à l'adresse suivante : agence@autoecoleenrouelibre.fr.