



Plan de gestion des réclamations – Modalités et délais

1. Mise à disposition des modalités de recueil des réclamations

- Les parties prenantes peuvent soumettre une réclamation via plusieurs canaux :
 - Courrier postal à l'adresse officielle
 - Boîte à réclamations physique via un carnet de réclamation posé sur une bannette dédié à la vue des élèves.
 - Adresse e-mail de l'auto école
 - Accueil physique ou téléphonique
- **Disponibilité** : Ces modalités sont accessibles en continu durant toute la durée d'ouverture de l'agence de 9h à 20h, et communiquées clairement à tous (affichage, livret d'accueil.).

2. Accusé de réception

- Toute réclamation fait l'objet d'un **accusé de réception immédiat** mentionnant :
 - La date de réception
 - Le nom du référent en charge de la réception
 - Le délai estimé de traitement

3. Analyse et traitement de la réclamation

- L'équipe en charge analyse la réclamation et, si nécessaire, contacte l'auteur pour obtenir des précisions par téléphone ou par mail.
- Selon la nature et la complexité de la réclamation, un échange contradictoire peut être proposé à l'élève.
- **Délai de traitement** :
 - **Réclamation simple** : traitement et réponse définitive immédiate si possible.
 - **Réclamation complexe** : prise de rendez vous avec élève et le gérant.

4. Réponse à la réclamation

- Une réponse est fournie par écrit (mail ou courrier), incluant :
 - Les conclusions de l'analyse
 - Les mesures prises ou prévues
 - Les voies de recours possibles en cas de désaccord

5. Suivi et amélioration continue

- Toutes les réclamations sont enregistrées dans un registre de suivi.
- Une analyse périodique (trimestrielle ou semestrielle) permet d'identifier les causes récurrentes et d'ajuster les pratiques.
- Les données sont utilisées pour l'amélioration continue de la qualité de services



ECOLE DE **C**ONDUITE **P**YRÉNÉES
BY STALINDRIVE