Procédure de gestion des réclamations

Auto-école SPAM

📍 19 rue de Colombier, 29250 Saint-Pol-de-Léon

📞 02.98.78.38.58

📧 secretariat@spam-autoecole.fr

1. Objectif

Cette procédure a pour but de définir les modalités de traitement des réclamations émises par les élèves, les représentants légaux ou tout autre tiers. Elle vise à garantir une écoute attentive, un traitement rapide et une réponse appropriée à toute insatisfaction exprimée.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations reçues, qu'elles soient formulées :
- Par écrit (courrier, mail, formulaire en ligne, réseaux sociaux) ;
- Par oral (à l'accueil, lors d'un rendez-vous, par téléphone).

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement émis par une personne estimant ne pas avoir reçu un service conforme à ses attentes. Elle se distingue d'une remarque, suggestion ou simple demande d'information.

4. Responsabilités

- Responsable du traitement : La direction de l'auto-école est responsable du bon traitement des réclamations.
- Personnes impliquées : L'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative peut être sollicité pour apporter des éléments de réponse.

5. Modalités de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être adressées :
- Par e-mail : secretariat@spam-autoecole.fr
- Par courrier : 19 rue de Colombier, 29250 Saint-Pol-de-Léon
- Directement à l'accueil, auprès d'un membre de l'équipe

Un formulaire de réclamation est également disponible sur demande à l'accueil.

6. Enregistrement et suivi

Toute réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations, comportant :
- La date de réception
- Le nom du réclamant (s'il est connu)
- Le canal utilisé
- L'objet de la réclamation
- Le traitement effectué
- La date de clôture du dossier

Un numéro de dossier est attribué pour permettre le suivi.

7. Délai de traitement

La direction s'engage à :
- Accuser réception de la réclamation sous 3 jours ouvrés
- Fournir une réponse définitive sous 10 jours ouvrés maximum, sauf cas exceptionnel nécessitant un délai supplémentaire (motivé).

8. Traitement et réponse

Le traitement comprend :
- L'analyse objective de la situation
- L'échange éventuel avec les personnes concernées
- La proposition de solution ou d'explication au réclamant

La réponse est communiquée par le même canal que celui utilisé initialement, sauf demande contraire.

9. Suivi et amélioration

Les réclamations sont analysées trimestriellement pour :
- Identifier des récurrences
- Mettre en place des actions correctives
- Améliorer la qualité du service rendu

Un bilan annuel est présenté lors des réunions de pilotage.

10. Confidentialité

Toutes les réclamations sont traitées dans le respect de la confidentialité des informations échangées.

11. Médiateur Mobilians

43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX

mediateur@mediateur-mobilians.fr