

PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

AUTO ECOLE OPCF



1 Objet.

Ce document a pour objectif de définir les modalités de traitement des réclamations des clients de l'auto-école OPCF, conformément aux exigences du label auto-école et des directives de la DDTM. Ce processus vise à garantir une gestion transparente, rapide et équitable des réclamations.

Bien que nous disposons d'un suivi de qualité de nos formations et du parcours clients via Opinion Système, un questionnaire effectué en fin de formation permettant de recueillir leur avis, nous avons également mis en place un processus formel de gestion des réclamations pour traiter toute expression d'insatisfaction au delà des évaluations de fin de parcours.

2. Définition d'une réclamation.

Une réclamation est toute expression d'insatisfaction exprimée par un client à l'égard de la prestation de services fournie par l'auto-école OPCF (cours de conduite, inscription, accueil, etc...).

3. Mode de réception des réclamations.

Les réclamations peuvent être formulées par les clients par différents moyens :

- Oralement (au bureau ou par téléphone)
- Par écrit (lettre, email ou formulaire en ligne)
- Sur place dans les locaux de l'auto-école via un formulaire papier mis à disposition.

Les clients doivent recevoir une confirmation de la prise en charge de leur réclamation sous **48 heures ouvrables** suivant sa réception.

4. Enregistrement de la réclamation.

Chaque réclamation reçue doit être enregistrée dans un **registre des réclamations**. Ce registre inclut les informations suivantes :

- Date de réception
- Nom et coordonnées du client

- Objet de la réclamation
- Responsable de traitement
- Délai estimé de résolution

5. Traitement de la réclamation.

Le traitement des réclamations suit les étapes suivantes :

- **Analyse de la réclamation** : Le personnel désigné, **Mme DENIZE Melissa**, analyse la nature de la réclamation et identifie la source du problème.
- **Actions correctives** : Si la réclamation est fondée, des mesures correctives appropriées doivent être mises en place pour résoudre le problème dans un délai de **15 jours ouvrables**. Si des délais supplémentaires sont nécessaires, le client doit en être informé par écrit (mail ou courrier).
- **Communication avec le client** : le client est informé des mesures prises et du délai de résolution prévu. Un suivi régulier est assuré en fonction de l'avancement du traitement.

6. Clôture de la réclamation.

Une fois la réclamation traitée, le client doit recevoir une réponse officielle par écrit (mail ou lettre) confirmant la clôture de sa réclamation et les actions mises en place. Le responsable consigne la résolution dans le registre des réclamations.

7. Suivi et amélioration continue.

Le responsable Qualité de l'auto-école OPCF est chargé d'effectuer un suivi régulier des réclamations pour identifier les causes récurrentes et mettre en place des actions correctives préventives. Un rapport annuel sur les réclamations et les actions entreprises doit être présenté à la direction pour améliorer continuellement la qualité des services.

8. Délai de traitement.

- *Réception de la réclamation*: accusé de réception dans les 48 heures.
- *Délai de traitement*: résolutions sous 15 jours ouvrables maximum, sauf cas exceptionnel nécessitant un délai supplémentaire.

9. Réclamation non résolue.

Si une réclamation n'est pas résolue dans les délais impartis ou si le client n'est pas satisfait de la solution proposée, le client peut faire appel à une instance de médiation. Les informations concernant l'organisme de médiation sont disponibles au bureau de l'auto-école.

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Date de réception :

Nom et coordonnées du client :

Objet de la réclamation :

Mode de réception de la réclamation :

- Orale (physique ou téléphone)
- eMail
- Courrier
- Autre : préciser

Responsable de traitement :

Délai estimé de résolution :