



## Réclamations ( critère 7.4)

Les réclamations prises en compte peuvent avoir différentes origines

Les élèves

Les représentants légaux des élèves

Elles peuvent porter sur différents sujets tel que

Qualité de l'enseignement

Non-respect des horaires

Non-respect du planning

Non-respect du plan de formation

Manque d'informations

Mise à disposition des moyens pédagogiques

Etc...

Ces dernières peuvent être communiquées par voie Orale exemple lors des rendez-vous pédagogiques, lors des cours pratiques ou théoriques

Mais aussi par écrit par SMS, mail enquête de satisfaction, voir courrier etc....

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres

#### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

## **Répondre à la réclamation**

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Dans le cas de EURL MSA CONDUITE seule la gérante sera habilitée à répondre et prenant en compte l'avis des enseignants

Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

## **Perform notre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Le contrat qui lie l'autoécole et l'élève implique un respect des 2 parties et un engagement de chacun pour réussir au permis et remplir ses engagements

Si réclamation cette dernière sera intégrée au dossier de l'élève et saisie dans le registre

Voir fichier réclamations