

PLAN DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Ce document décrit la procédure officielle de traitement des réclamations au sein de l'auto-école. Il répond aux exigences Qualiopi en matière d'information, de suivi et de résolution des réclamations.

1. LE GÉRANT DE L'ÉCOLE DE CONDUITE

- Identifier et enregistrer votre réclamation ;
- Accuser réception de votre réclamation dans les 48 heures hors week-end (par mail ou courrier) ;
- Évaluer votre réclamation et enquêter en interne ;
- Vous répondre dans les 10 jours ouvrables et proposer une action corrective.

L'auto-école renseigne systématiquement le registre des réclamations : nom du réclamant, date, objet, réponse apportée, action corrective et date de clôture.

2. LE MÉDIATEUR

En cas d'absence d'accord amiable avec le gérant, vous pouvez contacter le médiateur dont dépend l'auto-école.

3. LE TRIBUNAL

Si la réclamation n'a pas pu être réglée ni avec le gérant, ni via le médiateur, le tribunal d'Évry est seul compétent pour le règlement du litige.

Ce protocole vise à garantir transparence, traçabilité et qualité dans le traitement des réclamations conformément aux exigences Qualiopi.