

GESTION DES RECLAMATIONS

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout élève ou parent d'élève peut introduire une réclamation auprès de nos services via notre adresse mail, par simple courrier postal, par téléphone ou lors d'un entretien avec un de nos collaborateurs ou le gérant de l'établissement. (Il sera systématiquement demandé de soumettre les réclamations par écrit).

2. Réception d'une réclamation :

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner une fiche de traitement des réclamations en précisant : le nom de l'élève ou/et du parent d'élève, la date de réception de la réclamation, le détail et commentaires de la doléance.

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.

3. Délai de réponse :

Toute réclamation, adressée à l'auto école, recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- Un accusé de réception sera envoyé sous 24 heures.
- En cas de réclamation verbale, une réponse est apportée à l'élève ou son représentant légal en direct.
- L'école de conduite garantit une réponse définitive à la réclamation écrite dans les 7 jours ouvrables, sous réserve de la transmission de documents complémentaire, si nécessaire (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé à l'élève dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.

4. Gestion des réclamations :

Un entretien sera proposé aux personnes exposant une réclamation, soit par téléphone soit en présentiel avec le cas échéant, et si besoin en présence du ou des enseignants de la conduite qui pourraient être concernés.

5. En cas de désaccord :

Si l'élève ou le parent d'élève n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 7 jours ouvrables prévus il est toujours sans nouvelle de nos services, il dispose d'un premier recours (interne à l'établissement) qui est de contacter le gérant de l'école de conduite.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, il dispose d'un second recours (externe à l'établissement) en s'adressant aux médiateurs de la consommation sur Le site internet <http://www.mediationconso-ame.com> ou par courrier à : AME, 197 Boulevard Saint Germain, 75007 Paris.

6. Performer notre pratique professionnelle :

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

AUTO ECOLE STEPHANOISE & VIGNEUX

3 Route de Savenay 44360 St Etienne de Montluc Agr. N° E1504400110

N° d'activité 52440808944 (ne vaut pas agrément de l'état)

2 Rue de la Fontaine St Martin 44 360 Vigneux de Bretagne Agr. N° N°E1304400070

Tél : 02 40 86 97 78 - SIREN : 413663626