

Procédure de gestion des réclamations

L'auto-école BFM68 met en place une procédure de gestion des réclamations afin de permettre à chaque élève ou représentant légal de signaler une insatisfaction concernant l'accueil, l'organisation ou le déroulement de la formation.

Cette procédure vise à assurer une prise en compte de chaque réclamation, un traitement adapté et la recherche d'une solution satisfaisante.

Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute personne souhaitant formuler une réclamation peut s'adresser directement au secrétariat de l'auto-école ou transmettre sa demande par écrit à l'adresse e-mail habituelle de l'établissement.

La réclamation peut notamment concerner :

- L'accueil et les informations communiquées.
- L'organisation et la planification des leçons.
- Le déroulement de la formation théorique ou pratique.
- Le suivi pédagogique et la communication avec l'équipe.
- Toute difficulté relative aux prestations proposées par l'établissement.

Lorsqu'une réclamation est formulée oralement au secrétariat, les éléments nécessaires à son traitement sont recueillis et transmis au responsable de l'établissement. Si nécessaire, il peut être proposé au réclamant de formaliser sa demande par écrit afin d'en faciliter le suivi.

Enregistrement et traitement

Chaque réclamation est transmise au responsable de l'établissement, qui en assure le suivi. Le traitement comprend les étapes suivantes :

Étape 1 : Réception et enregistrement

La réclamation est enregistrée avec sa date de réception, son objet et les éléments nécessaires à son examen.

Étape 2 : Analyse

Le responsable examine la situation, recueille si nécessaire les informations complémentaires auprès des personnes concernées et identifie les solutions envisageables.

Étape 3 : Réponse au réclamant

Une réponse est apportée au réclamant par un moyen adapté, notamment par e-mail lorsque la demande a été formulée par écrit.

Si l'analyse nécessite un délai supplémentaire, le réclamant en est informé.

Étape 4 : Clôture et actions correctives

La réponse apportée, la solution retenue et les éventuelles actions correctives sont consignées dans le registre de suivi des réclamations.

Lorsque cela est nécessaire, des mesures sont mises en œuvre pour prévenir la répétition de la difficulté rencontrée.

Délais de traitement

L'établissement vise un accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrés et une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés.

Si la situation nécessite des vérifications complémentaires, le réclamant est informé du délai supplémentaire nécessaire.

Suivi et traçabilité

Un registre de suivi est tenu par le responsable de l'établissement. Il mentionne notamment :

- La date de réception de la réclamation.
- Son objet ainsi que tous les éléments d'analyse nécessaires
- La réponse apportée
- La date de clôture.

Les informations sont conservées de manière confidentielle et accessibles uniquement aux personnes habilitées.

Recours au médiateur de la consommation

Lorsque le différend n'a pas pu être résolu directement avec l'auto-école BFM68, le consommateur peut, sous réserve de remplir les conditions de recevabilité, saisir le médiateur de la consommation dont relève l'établissement.

Les coordonnées du médiateur et les modalités de saisine sont communiquées dans les documents contractuels ou tout autre support prévu à cet effet.

Le recours au médiateur est gratuit pour le consommateur. La saisine doit notamment intervenir après une réclamation écrite préalable adressée au professionnel et dans les conditions réglementaires applicables.

Information du public

Les modalités de dépôt d'une réclamation sont portées à la connaissance du public au sein de l'établissement.

Les élèves peuvent s'adresser au secrétariat ou écrire à l'adresse e-mail habituelle de l'auto-école. Les informations relatives au médiateur de la consommation sont également mises à leur disposition conformément aux obligations applicables.

Amélioration continue

Les réclamations sont examinées afin d'identifier les éventuelles difficultés récurrentes et les possibilités d'amélioration du fonctionnement de l'établissement.

Les actions correctives décidées sont suivies par le responsable afin d'améliorer la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et des prestations de formation.