

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ÉLÈVES

Document qualité interne - Auto-école O'PERMIS - Version juin 2026

1. Objectif

Cette procédure permet à chaque élève de signaler une insatisfaction et garantit un traitement clair, tracé et rapide de sa réclamation. Elle sert aussi à améliorer l'accueil, l'organisation et le suivi pédagogique de l'auto-école.

2. Dépôt de la réclamation

Canaux acceptés	À l'accueil, par téléphone, par email ou via la fiche de réclamation disponible en agence.
Informations à demander	Nom/prénom, email, téléphone, agence concernée, date, objet de la réclamation, faits précis et pièces justificatives si besoin.
Exemples de sujets	Planning, délai de présentation, suivi pédagogique, comportement, facturation, communication, organisation de la formation.

3. Étapes de traitement

1	Réception	La réclamation est reçue par l'accueil, la direction ou un membre de l'équipe.
2	Enregistrement	Elle est inscrite dans le registre : nom, coordonnées, objet, date de réception, délai de réponse, réponse apportée et date de clôture.
3	Accusé de réception	Un message de bonne réception est envoyé à l'élève sous 48 heures ouvrées.
4	Analyse	La direction vérifie le dossier, le planning, les paiements, les échanges et, si besoin, interroge le moniteur concerné.
5	Réponse	Une réponse claire est apportée sous 15 jours ouvrés maximum. Si le dossier est complexe, l'élève est informé d'un délai supplémentaire, sans dépasser 30 jours ouvrés sauf cas exceptionnel.
6	Clôture	La solution ou la réponse est notée dans le registre. Une action corrective est prévue si nécessaire.

4. Réponse type à envoyer à l'élève

Bonjour, nous accusons réception de votre réclamation concernant : [objet]. Votre demande est en cours d'analyse. Nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais avec une réponse adaptée. Cordialement, l'équipe O'PERMIS.

5. Suivi qualité

Chaque réclamation est conservée dans le registre afin de suivre les délais, les réponses données et les améliorations à mettre en place. Responsable du traitement : Direction O'PERMIS.

6. En cas de désaccord persistant

Si aucun accord n'est trouvé après la réclamation écrite, l'élève peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par l'auto-école. Coordonnées du médiateur à compléter sur les documents contractuels et/ou l'affichage légal de l'établissement.