# Procédure de traitement des réclamations

## 1. Qui peut déposer une réclamation

Toute personne inscrite à une formation dans notre établissement peut déposer une réclamation. Lorsque l'élève est mineur, ses parents ou ses représentants légaux peuvent la déposer en son nom. La réclamation peut porter sur la formation (enseignement, planning, délais), l'accueil, les véhicules, la facturation ou tout autre aspect du service.

## 2. Comment déposer une réclamation

L'élève ou ses parents choisissent le canal qui leur convient :

- oralement, à l'accueil de l'établissement ou auprès d'un enseignant ;
- par téléphone au 04.50.57.92.54 ;
- par courriel à bureau.fairplay@gmail.com ;
- par courrier postal à l'adresse de l'établissement ;
- par le formulaire de réclamation disponible à l'accueil et sur notre site internet;

Ces modalités sont communiquées à l'élève dès l'inscription et affichées dans l'établissement.

## 3. Comment la réclamation est traitée

Toute réclamation, quel que soit son canal d'arrivée, suit les mêmes étapes.

1. **Enregistrement** : la personne qui reçoit la réclamation la consigne le jour même dans le registre des réclamations (date, nom, canal, objet).
2. **Accusé de réception** : le réclamant est informé que sa demande est prise en compte, dans un délai de 2 jours ouvrés.
3. **Analyse** : le responsable de l'établissement examine les faits, écoute les personnes concernées (enseignant, secrétariat) et recueille les éléments utiles (planning, émargements, échanges).
4. **Réponse** : une réponse motivée est apportée au réclamant dans un délai de 10 jours ouvrés. Si l'analyse demande plus de temps, le réclamant est prévenu et une date de réponse lui est indiquée.
5. **Action corrective** : si la réclamation est fondée, une solution est proposée (changement d'enseignant, ajustement du planning, geste commercial, rectification de facture…) et, si nécessaire, une action est menée pour que le problème ne se reproduise pas.
6. **Clôture** : la réclamation est clôturée lorsque le réclamant a reçu la réponse. Nous vérifions qu'il est satisfait de la solution.

## 4. Forme de la réponse

La réponse est donnée sous la forme choisie par le réclamant lorsque c'est possible : entretien (en face à face ou par téléphone), courriel ou courrier. Pour les réclamations écrites, ou lorsque le réclamant le demande, la réponse est écrite. Un élève mineur est reçu avec l'accord de ses parents ou en présence de ceux-ci s'ils le souhaitent.

## 5. Si le réclamant n'est pas satisfait

Si la réponse ne convient pas, le réclamant peut demander un second examen de sa demande par le dirigeant de l'établissement, si la première réponse a été donnée par un autre membre de l'équipe. En dernier recours, il peut saisir le médiateur de la consommation dont nous lui communiquerons les coordonnées. Il peut aussi s'adresser à la DDETSPP de Haute-Savoie, service chargé de la protection des consommateurs.

## 6. Confidentialité

Les informations recueillies dans le cadre d'une réclamation sont utilisées uniquement pour son traitement. Elles ne sont communiquées qu'aux personnes qui en ont besoin et conservées dans le respect de la réglementation sur les données personnelles. Une réclamation ne pénalise en aucun cas l'élève dans la suite de sa formation.

## 7. Suivi et amélioration

Le registre des réclamations est analysé chaque semestre par le responsable de l'établissement : nombre de réclamations, thèmes récurrents, délais de réponse constatés, suites données. Les actions d'amélioration décidées sont présentées à l'équipe.

# Formulaire de réclamation

Ce formulaire vous permet de nous faire part d'un mécontentement concernant votre formation ou celle de votre enfant. Nous accusons réception de votre réclamation sous 2 jours ouvrés et vous apportons une réponse sous 10 jours ouvrés. Vous pouvez le remettre à l'accueil, l'envoyer par courrier ou par courriel.

## 1. Vos coordonnées

| | |
|---|---|
| Nom et prénom | |
| Vous êtes | ☐ l'élève ☐ le parent ou représentant légal d'un élève mineur |
| Nom et prénom de l'élève (si différent) | |
| Téléphone | |
| Courriel | |
| Catégorie de permis | ☐ B ☐ A / A2 (moto) ☐ BE ☐ Autre : |

## 2. Objet de la réclamation

Cochez la ou les cases concernées :

- ☐ Cours de code (contenu, horaires, qualité de l'enseignement)
- ☐ Leçons de conduite (déroulement, annulation, retard, planning)
- ☐ Enseignant (relation, pédagogie)
- ☐ Délais (rendez-vous, présentation à l'examen)
- ☐ Véhicule ou matériel
- ☐ Accueil et information
- ☐ Facturation ou paiement
- ☐ Autre :

## 3. Description des faits

Indiquez la date, le lieu et les personnes concernées, puis décrivez ce qui s'est passé.

| | |
|---|---|
| Date(s) des faits | |
| Personne(s) concernée(s) | |
| Description | |

## 4. Ce que vous attendez de nous

| | |
|---|---|
| Solution souhaitée | |

## 5. Mode de réponse souhaité

- ☐ Entretien en face à face
- ☐ Appel téléphonique
- ☐ Courriel
- ☐ Courrier postal

## 6. Date et signature

| | |
|---|---|
| Fait à Annecy, le | |
| Signature du réclamant (ou du parent si l'élève est mineur) | |

Les informations recueillies sont utilisées uniquement pour traiter votre réclamation et ne sont communiquées qu'aux personnes qui en ont besoin. Votre réclamation n'a aucune conséquence sur la suite de votre formation. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation.

---

## Réservé à l'auto-école

| | |
|---|---|
| N° d'enregistrement (registre) | |
| Date et canal de réception | |
| Reçu par | |
| Accusé de réception envoyé le | |
| Réclamation traitée par | |
| Analyse et faits constatés | |
| Réponse apportée (date et forme) | |
| Action corrective menée | |
| Date de clôture | |
| Satisfaction du réclamant | ☐ Satisfait ☐ Partiellement ☐ Non satisfait |