

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Sous-critère 7.4 – Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Organisme	AUTO ECOLE CLIGNANCOURT
Responsable du suivi	Mr Ben Abdessalem Amir (Gérant)

1. Objet et champ d'application

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, d'analyse, de traitement et de clôture des réclamations adressées à l'auto école Clignancourt. Elle s'applique à l'ensemble des parties prenantes : apprenants, financeurs, formateurs, partenaires et toute personne concernée par une prestation ou une activité de l'organisme.

Une réclamation est l'expression formalisée d'une insatisfaction relative à une prestation, à son organisation, à son déroulement, à l'accueil, aux moyens pédagogiques, à l'information communiquée ou à toute interaction avec l'organisme. Une simple demande d'information ou une suggestion peut être traitée séparément, sans être enregistrée comme réclamation.

2. Canaux de dépôt d'une réclamation

Toute partie prenante peut transmettre une réclamation par l'un des moyens suivants :

- Par courriel: aeclignancourt@gmail.com ;
- Par courrier : 67 rue championnet 75018 Paris;
- Par telephone : 09.81.27.87.19, avec confirmation écrite si nécessaire ;
- En présentiel, auprès du référent réclamations, qui consigne alors les éléments communiqués.

Afin de faciliter son traitement, la réclamation doit préciser, dans la mesure du possible : l'identité et les coordonnées du réclamant, l'objet de la réclamation, la prestation ou la session concernée, les faits et dates utiles, ainsi que les éventuels justificatifs et la solution souhaitée. Une réclamation peut néanmoins être prise en compte même si certains éléments sont manquants.

3. Délais de prise en charge

Étape	Délai cible	Modalité
Accusé de réception	Sous 2 jours ouvrés	Confirmation écrite de la réception, avec référence de suivi et indication des prochaines étapes.
Analyse initiale et réponse sur la prise en charge	Sous 5 jours ouvrés	Qualification de la demande, vérification des informations et, si besoin, demande de précisions.
Traitement et réponse définitive	Sous 15 jours ouvrés à compter de la réception	Analyse des faits, décision motivée et communication des mesures retenues.
Cas complexe nécessitant un délai supplémentaire	Information avant l'échéance des 15 jours ouvrés	Le réclamant est informé des motifs du délai complémentaire et d'une date prévisionnelle de réponse, avec un objectif de clôture sous 30 jours ouvrés.

Les délais sont exprimés en jours ouvrés, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le délai court à compter de la réception de la réclamation par l'organisme. Si la situation présente un caractère urgent ou un risque pour la sécurité, l'organisme prend sans attendre les mesures conservatoires adaptées, indépendamment des délais ci-dessus.

4. Étapes de traitement

1. **Réception et enregistrement** : Le référent réclamations consigne chaque réclamation dans un registre de suivi : date de réception, référence, identité/qualité du réclamant si connue, objet, prestation concernée, canal de réception et échéances.
2. **Accusé de réception** : Un accusé de réception est adressé dans les 2 jours ouvrés. Il confirme la bonne réception, rappelle la référence de suivi et précise le délai indicatif de réponse.
3. **Qualification et analyse** : Le référent vérifie la nature de la réclamation, recueille les éléments nécessaires et sollicite, si utile, les personnes concernées. L'analyse est conduite avec impartialité et confidentialité.
4. **Décision et réponse** : Une réponse écrite, claire et personnalisée est transmise dans le délai cible de 15 jours ouvrés. Elle présente les éléments examinés, la conclusion et, le cas échéant, les actions correctives ou compensatoires envisagées.
5. **Mise en œuvre et clôture** : Les actions décidées sont attribuées à un responsable et assorties d'une échéance. La réclamation est clôturée lorsque la réponse a été communiquée et que les actions immédiates prévues ont été réalisées ou planifiées.
6. **Suivi et amélioration** : Les réclamations et leur traitement sont examinés périodiquement afin d'identifier les récurrences, les causes et les améliorations à apporter aux prestations et à l'organisation.

5. Registre et traçabilité

Le référent tient à jour un registre des réclamations, conservé dans un espace à accès restreint. Pour chaque dossier, il renseigne au minimum : numéro de référence, date de réception, partie prenante concernée, objet, accusé de réception et sa date, analyse menée, réponse apportée et sa date, actions décidées, responsable, échéance, date de clôture et éventuels enseignements tirés. Les pièces utiles sont conservées conformément aux règles internes de protection et de conservation des données.

6. Confidentialité, impartialité et absence de représailles

Les informations recueillies sont utilisées uniquement pour instruire et suivre la réclamation. Elles sont partagées avec les seules personnes ayant besoin d'en connaître. Le traitement est réalisé avec neutralité et respect. Le dépôt d'une réclamation ne doit entraîner aucune mesure défavorable à l'égard de son auteur.

7. Réclamation non résolue ou désaccord

Si le réclamant estime que la réponse ne répond pas à sa demande, il peut solliciter un réexamen écrit en mentionnant la référence du dossier et les éléments complémentaires. Le réexamen est confié, dans la mesure du possible, à une personne qui n'a pas pris la décision initiale. Un retour est adressé sous 10 jours ouvrés. Le réclamant conserve par ailleurs la possibilité de saisir, le cas échéant, les interlocuteurs ou dispositifs externes compétents selon sa situation (par exemple le financeur ou l'autorité concernée).

8. Exploitation des réclamations et amélioration continue

Au minimum une fois par an, la direction ou le responsable désigné réalise une revue des réclamations : nombre, typologie, délais de réponse, dossiers en cours, causes identifiées, actions correctives et efficacité observée. Les enseignements sont intégrés, si nécessaire, au plan d'amélioration continue, aux mises à jour

des supports, à l'information des parties prenantes ou aux actions de sensibilisation des équipes. Les éléments de suivi sont conservés comme preuves de la démarche.

9. Information des parties prenantes

Les modalités de réclamation sont communiquées aux parties prenantes par les moyens adaptés : livret d'accueil, documents contractuels ou conventionnels, règlement intérieur, e-mails d'information, site internet ou affichage dans les locaux. Les coordonnées du référent et les délais de traitement y sont rendus accessibles.

10. Modèle d'accusé de réception

Objet : Accusé de réception de votre réclamation – Réf. [XXXX]

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre réclamation reçue le [date], concernant [objet/prestation]. Elle est enregistrée sous la référence [XXXX] et sera examinée par [nom/fonction].

Nous prévoyons de vous apporter une réponse sous 15 jours ouvrés à compter de sa réception. Si des éléments complémentaires sont nécessaires ou si le dossier requiert un délai supplémentaire, nous vous en informerons.

Nous vous remercions de nous avoir signalé cette situation et restons à votre disposition.

Cordialement,

11. Validation et mise à jour

La présente procédure est applicable à compter du [date]. Elle est révisée en cas d'évolution de l'organisation, des canaux de contact ou des exigences applicables, et au minimum lors de la revue annuelle du dispositif.

Rédigé par : [Nom / fonction]	Validé par : [Nom / fonction]
Date : [à compléter]	Signature : [à compléter]