



## GESTION DES RECLAMATIONS

Nous sommes soucieux d'offrir à nos élèves un service de qualité quant à la gestion des réclamations par la mise en place d'un traitement efficace, égal et harmonisé.

En cas de réclamation, l'élève doit un premier temps s'adresser à notre auto-école de conduite soit en rencontrant le responsable des relations avec les élèves (Voir l'affichage à l'accueil). Une réponse sera donnée oralement ou par écrit au plus vite.

En second recours, si le candidat n'est pas satisfait il peut s'adresser au Médiateur de la consommation suivant :

SMP – 24 rue albert de Mun – 33000 BORDEAUX

par écrit ou par mail à [contact@mediateur-consommation-smp.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-smp.fr)

ou <https://www.economie.gouv.fr/mediation-cons>

Registre des réclamations :

Il est tenu un registre informatique permettant de saisir pour chaque réclamation :

- La date d'ouverture
- Le nom et prénom du candidat
- Un résumé bref de la demande
- U résumé bref de la solution
- la date de clôture

Méthologie :

Confirmation au client de la prise en compte de sa réclamation afin qu'il soit assuré qu'elle est en cours de traitement.

Analyse permettant de déterminer sa légitimité, la gravité et le domaine de réclamation pour en faciliter le traitement. A l'issue de l'analyse, la réclamation pourra être acceptée ou refusée.

La réclamation est examinée dans le but de trouver une solution. Toute réclamation fera obligatoirement faire l'objet d'un premier retour au demandeur sous un délai de 15 jours ouvrables maximum. Si une solution ne peut être efficace dans ce délai, il y a un retour vers le demandeur pour lui indiquer l'état du traitement et garder une trace de cette action.

Une fois la solution trouvée, celle-ci est proposée au demandeur pour validation. Si dans un délai de 8 jours, le demandeur ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'auto-école.

Le dossier sera alors clôturé.