

# GESTION DES RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

*Label Qualité – Référentiel des Écoles de Conduite : Critère 7.1*

## BJ Auto Ecole

[bjautoecole@gmail.com](mailto:bjautoecole@gmail.com)

téléphone : 06.16.79.23.91

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et conformément aux exigences du Critère 7.1 du Label Qualité, notre école de conduite a mis en place un dispositif formalisé pour recueillir, analyser et traiter les réclamations et les suggestions formulées par nos élèves, leurs représentants légaux, ou les tiers. Notre objectif est de garantir une transparence totale et d'apporter une solution rapide et efficace à tout motif de mécontentement.

### 1. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute personne souhaitant formuler une réclamation ou faire une suggestion peut le faire via les canaux suivants :

- À l'accueil de l'établissement : Sur papier libre.
- Par voie électronique : En envoyant un e-mail détaillé à l'adresse indiquée dans l'en-tête ci-dessus, avec pour objet 'Réclamation'.
- Par courrier postal : En adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'auto-école sis 9 rue du Marché 44140 Le Bignon.

Pour être traitée efficacement, la réclamation doit mentionner le nom de l'élève, ses coordonnées, et une description précise des faits reprochés.

### 2. Procédure et délais de traitement

Nous nous engageons à traiter chaque demande selon les étapes et délais stricts suivants :

- Accusé de réception : Un accusé de réception est adressé à l'auteur de la réclamation sous un délai maximum de 5 jours ouvrés après sa réception (par e-mail ou courrier).
- Phase d'instruction : La direction de l'établissement mène une enquête interne auprès des personnels ou enseignants concernés pour analyser la situation (pédagogique, administrative ou financière).
- Réponse formalisée : Une réponse écrite et motivée présentant les conclusions et, le cas échéant, les mesures correctives adoptées est transmise dans un délai maximum de 60 jours à compter du dépôt de la réclamation.

### **3. Recours et Médiation de la consommation**

Si la réponse apportée par l'école de conduite ne satisfait pas l'élève, ou si aucune solution amiable n'est trouvée, l'élève a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, vous pouvez saisir notre médiateur :

- Nom du médiateur : AME CONSO
- Site internet pour le dépôt en ligne : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- Adresse postale : 197 boulevard Saint Germain 75007 Paris

### **4. Archivage et Amélioration continue**

Toutes les réclamations, les pièces justificatives et les réponses apportées sont enregistrées et conservées dans notre registre interne des réclamations pendant une durée minimale de 3 ans.

Ces données sont analysées chaque année lors de notre bilan pédagogique afin d'ajuster nos procédures, d'améliorer la qualité de nos formations et de prévenir le renouvellement de dysfonctionnements éventuels.

### **5. Accessibilité du procédé**

Le présent procédé est porté à la connaissance de nos usagers par :

- Un affichage permanent et visible dans la zone d'accueil de notre établissement.
- Une mise à disposition immédiate sous forme de téléchargement sur notre site internet.