



Critère 7.4 Gestion des Réclamations

1. Modalités de Recueil des Réclamations

- **Canaux de recueil:** Les réclamations peuvent être recueillies via plusieurs canaux pour s'assurer qu'elles soient accessibles à toutes les parties prenantes (élèves, parents, collaborateurs, etc.) :
 - **Formulaire en ligne** : Mise à disposition d'un formulaire de réclamation sur le site internet de l'auto-école, accessible en continu.
 - **Email dédié** : Une adresse email spécifique pour centraliser les réclamations (par exemple, reclamationsbolbecautoecole@gmail.com).
 - **Enregistrement en présentiel** : Les élèves ou leurs représentants peuvent déposer une réclamation directement à l'accueil de l'auto-école en remplissant un formulaire papier, qui sera ensuite numérisé.
 - **WhatsApp ou autre messagerie** : WhatsApp peut être utilisé pour les signalements initiaux, mais une réclamation officielle devra ensuite être enregistrée dans le système de gestion pour en assurer le suivi.

2. Processus de Traitement des Réclamations

- **Accusé de réception** : Une fois la réclamation reçue, un accusé de réception est envoyé sous **48 heures** par email ou via le canal de réclamation initial.
- **Délai de réponse** : La réponse initiale, incluant l'orientation vers une solution ou une explication, est fournie dans un délai maximum de **7 jours ouvrés** après l'accusé de réception.
- **Délai de traitement** : Le délai global pour la résolution complète de la réclamation est de **30 jours ouvrés**. En cas de délai plus long, l'auto-école en informe le réclamant avec une mise à jour du traitement en cours.

3. Suivi des Réclamations et Archivage

- **Tableau de suivi des réclamations** : Dans le cas où l'auto-école n'utilise pas de logiciel, un tableau de suivi dans un outil comme **Google Sheets** ou **Excel** peut être mis en place. Ce tableau doit inclure les informations suivantes :
 - Date de réception
 - Nom du réclamant
 - Description de la réclamation

- Responsable du suivi
 - Délai prévu de résolution
 - Statut (en cours, résolu, etc.)
 - Résultat et actions correctives
- **Archivage et confidentialité** : Toutes les réclamations sont archivées de manière sécurisée pendant au moins **3 ans** pour en assurer la traçabilité, la confidentialité et le respect des normes de gestion des données (RGPD).

4. Communication des Modalités de Réclamation aux Parties Prenantes

Les modalités de réclamation sont :

- **Affichées dans les locaux de l'auto-école** : Une affiche explicative des étapes de réclamation est visible à l'accueil.
- **Disponibles sur le site internet** : La procédure de réclamation et les canaux disponibles sont expliqués sur le site de l'auto-école.
- **Communiquées dans le règlement intérieur** : La procédure est intégrée au règlement fourni aux élèves et parents lors de l'inscription.