



SAS A.E.F.
30 rue René Mistral
83830 Figanières
04 94 70 88 87

<https://autoecole-figanieres.fr/>

n° agrément : E1708300230

n° siret : 83422108700010

n° de déclaration d'activité : 93830610283

n° TVA intracom : FR29 834 221 087

QUA - 7.4
TRAITEMENT DES
RÉCLAMATIONS

MAJ : JUIN 2026

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Objectif

L'Auto-École de Figanières met en œuvre une procédure de traitement des réclamations afin de garantir une prise en compte rapide, transparente et équitable des demandes formulées par les différentes parties prenantes.

Parties prenantes concernées

Toute partie prenante peut formuler une réclamation, notamment :

- les élèves ;
- les représentants légaux ;
- les financeurs ;
- les partenaires ;
- les organismes institutionnels.

Modalités de dépôt des réclamations

Les réclamations peuvent être adressées par différents moyens :

- par courrier électronique ;
- par courrier postal ;
- directement à l'accueil de l'établissement ;
- sur rendez-vous si nécessaire.

Les coordonnées de l'établissement sont affichées dans les locaux et disponibles sur le site internet.

Accusé de réception

Toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximal de 48 heures ouvrées. Cet accusé confirme la prise en compte de la demande et précise, si nécessaire, les modalités de traitement.

Traitement de la réclamation

Chaque réclamation est étudiée avec objectivité et confidentialité.

Lorsque cela est nécessaire :

- des informations complémentaires peuvent être demandées ;
- un entretien peut être organisé avec la personne concernée ;
- les membres de l'équipe peuvent être consultés afin d'analyser la situation.

Une réponse est apportée dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.

Si un délai supplémentaire est nécessaire, le demandeur en est informé.

Suivi et traçabilité

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations mentionnant notamment :

- la date de réception ;
- l'identité du demandeur (si communiquée) ;
- l'objet de la réclamation ;
- les actions mises en œuvre ;
- la réponse apportée ;
- la date de clôture.

Amélioration continue

Les réclamations sont analysées afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements et de mettre en place, lorsque cela est nécessaire, des actions d'amélioration destinées à prévenir leur réapparition.

Mise à disposition

La présente procédure est mise à disposition :

- à l'accueil de l'Auto-École de Figanières ;
- sur simple demande ;
- par courrier électronique si nécessaire.