



## CRITÈRE 7.4 – GESTION DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS

### Recueil, analyse, traitement et suivi des appréciations, réclamations et litiges

|                               |                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Organisme</b>              | Auto-école Od'As                                         |
| <b>Établissement concerné</b> | 53 avenue Paul Delorme – 69580 Sathonay-Camp             |
| <b>SIREN / NDA</b>            | SIREN : 898 294 624 / NDA : 84691899269                  |
| <b>Contact réclamations</b>   | Tél. : 06 76 31 48 96 / Email : autoecoleodas@outlook.fr |

Ce document formalise la manière dont l'auto-école recueille, analyse et traite les appréciations et réclamations des candidats, financeurs, prescripteurs, partenaires et autres parties prenantes.

Il permet de conserver une trace écrite des demandes, de répondre dans des délais raisonnables et de mettre en place des actions correctives ou d'amélioration lorsque cela est nécessaire.

### 1. Moyens de recueil disponibles

- Accueil physique à l'auto-école ;
- Téléphone ;
- Email ;
- Avis et messages en ligne, lorsque l'établissement en a connaissance ;
- Courrier ou tout autre moyen de communication choisi par le client.

**Important** : toute réclamation est prise au sérieux, enregistrée dans le tableau de suivi, analysée puis traitée en fonction de la situation, des éléments disponibles et des possibilités techniques, pédagogiques, administratives ou financières de l'établissement.

## 2. Procédure de traitement

| Étape                | Action réalisée                                                                                                                                               | Responsable                         | Délai indicatif                             |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. Réception         | Écoute de la demande et identification du type de retour : appréciation, réclamation, signalement, litige.                                                    | Interlocuteur ayant reçu la demande | Le jour de la réception                     |
| 2. Enregistrement    | Inscription dans le tableau de suivi avec la date, le nom, le motif, le canal de contact et les premières informations utiles.                                | Référent administratif ou direction | Sous 48 h ouvrées                           |
| 3. Analyse           | Recherche des faits, consultation des pièces utiles, échange avec l'enseignant ou la personne concernée si nécessaire.                                        | Direction                           | Sous 10 jours ouvrés                        |
| 4. Réponse           | Réponse claire au client : explication, solution proposée, action corrective, ou justification si aucune action n'est possible.                               | Direction                           | Sous 10 jours ouvrés, sauf dossier complexe |
| 5. Action corrective | Mise en œuvre de l'action retenue : rappel interne, adaptation pédagogique, correction administrative, information complémentaire, geste commercial éventuel. | Personne désignée dans le tableau   | Selon la nature de l'action                 |
| 6. Clôture et suivi  | Mise à jour du statut, évaluation de la satisfaction du client et archivage du dossier.                                                                       | Direction                           | Après réponse ou action réalisée            |

**Engagement de suivi** : un point régulier est réalisé afin d'identifier les réclamations récurrentes et de mettre à jour les pratiques internes si besoin.

# REGISTRE DE SUIVI DES APPRÉCIATIONS ET RÉCLAMATIONS

Ce tableau doit être complété à chaque retour significatif afin de prouver le recueil, l'analyse, la réponse apportée et le suivi des actions.

| Date | Nom / Prénom | Contact | Type | Canal | Motif / description | Interlocuteur | Analyse réalisée | Action / solution proposée | Responsable | Date réponse | Statut | Satisfaction / suivi |
|------|--------------|---------|------|-------|---------------------|---------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|--------|----------------------|
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |
|      |              |         |      |       |                     |               |                  |                            |             |              |        |                      |

|                             |                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Type</b>                 | Appréciation positive / demande d'information / réclamation / litige                         |
| <b>Statut</b>               | En attente / en cours / traité / clôturé                                                     |
| <b>Satisfaction / suivi</b> | Client satisfait / partiellement satisfait / non satisfait / sans retour                     |
| <b>Archivage</b>            | Les éléments utiles sont conservés avec le registre afin de justifier le traitement réalisé. |

# PLAN D'ACTION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Lorsqu'une réclamation révèle un dysfonctionnement ou une possibilité d'amélioration, l'auto-école formalise l'action décidée dans le tableau ci-dessous.

| Date | Origine du constat | Problème identifié | Cause probable | Action corrective / préventive | Responsable | Échéance | Vérification efficacité | Clôture |
|------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------------------|-------------|----------|-------------------------|---------|
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |
|      |                    |                    |                |                                |             |          |                         |         |

## 3. Médiation de la consommation

En cas de litige persistant, et après avoir adressé une réclamation écrite à l'auto-école restée sans réponse satisfaisante, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par l'établissement.

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| <b>Médiateur</b> | CM2C                            |
| <b>Adresse</b>   | 17 rue Saint-Jean – 75017 Paris |
| <b>Contact</b>   | contact@cm2c.net                |

*Document actualisé le 28/05/2026*